

# FTC FACTS para Consumidores

## Endeudado Hasta el Cuello

### Knee Deep in Debt



Tiene problemas en pagar sus facturas? ¿Esta recibiendo avisos de intimidación de pago de parte de los acreedores? ¿Sus cuentas están siendo entregadas a compañías de cobranza de deuda? ¿Está preocupado por perder su casa o su automóvil?

Usted no está solo. Muchos son los que en algún momento de su vida enfrentan una crisis financiera. Ya sea que el problema sea causado por motivos de enfermedad familiar o personal, por la pérdida de empleo o sencillamente por haber gastado de más, puede parecerle una situación agobiante, pero a menudo puede ser superada. En realidad, lo importante es evitar que su situación financiera vaya de mal en peor.

Si usted, o alguna persona que usted conozca, está atravesando una tormenta financiera considere las siguientes opciones que se detallan a continuación: Presupuesto realista, asesoría de crédito por parte de una organización renombrada, consolidación de deuda o quiebra. ¿Cómo podrá saber cual es la mejor alternativa para usted? Esta respuesta dependerá del nivel de su deuda, su grado de disciplina y sus perspectivas futuras.

### Autoayuda

**Desarrollo de un presupuesto:** El primer paso para tomar el control de su situación financiera es hacer una evaluación realista de todos sus ingresos y de todo el dinero que usted gasta. Comience haciendo un listado de todas sus fuentes de ingreso. Luego, detalle todos sus gastos fijos — aquellos que son iguales todos los meses — como por ejemplo la cuota de su hipoteca, la renta, cuotas de automóviles o primas de seguro. Luego haga una lista de los gastos variables, como por ejemplo entretenimiento, recreación o vestimenta. Detallar por escrito todos sus gastos, aún aquellos que parecen insignificantes, puede ser de gran ayuda para hacer un seguimiento de su esquema de gastos, identificar aquellos que son necesarios y ordenar por prioridad el resto. El objetivo es asegurar que usted pueda cumplir con todos los requerimientos básicos: vivienda, alimentación, atención de la salud, seguros y educación.

Puede encontrar información acerca de técnicas presupuestarias y manejo de dinero en su biblioteca pública local. La mayoría de las comunidades cuentan con servicios, a bajo costo, de asesoramiento en presupuestos que podrán asistirlo en el análisis de sus ingresos y sus gastos y en la planificación de los mismos. Consulte las Páginas Amarillas o tome contacto con su banco local u oficina de protección del consumidor para obtener información acerca de los servicios de asesoramiento. Asimismo, muchas universidades, bases militares, cooperativas de crédito, y autoridades de vivienda llevan a cabo programas de asesoramiento sin fines de lucro.

**Tome contacto con sus acreedores:** Si tiene dificultades para pagar sus deudas tome contacto con su acreedor inmediatamente. Hágale saber la razón por la cual está teniendo dificultades para pagar y trate de acordar modificaciones sobre su plan de pago que le permitan un nivel más manejable de repago. No espere a que sus cuentas sean derivadas a una

# Facts para Consumidores

agencia de cobranza de deudas. Llegado ese punto los acreedores habrán perdido la fe en usted.

**Trato con los cobradores de deuda:** La Ley *Fair Debt Collections Practices Act*, que trata sobre la cobranza imparcial y justa de deudas, es la ley federal que estipula el modo y las horas u ocasiones en que el cobrador de deuda debe contactarlo. Un cobrador de deuda no podrá llamarlo antes de las 8 a.m. ni después de las 9 p.m.; tampoco podrá llamarlo a su trabajo si su empleador desaprueba este tipo de llamados. Los cobradores no podrán acosarlo, efectuar declaraciones falsas, o valerse de prácticas injustas en el ejercicio de la cobranza de una deuda. Los cobradores de deuda deberán respetar una solicitud escrita de su parte (la del deudor) de detener futuros contactos.

## Asesoramiento de Crédito

Si usted no es lo suficientemente disciplinado para elaborar un presupuesto aplicable y ser firme en el cumplimiento del mismo, si no puede llegar a acuerdos de refinanciación con los acreedores o sus crecientes facturas se le escapan de las manos considere la posibilidad de tomar contacto con un servicio de asesoría de crédito. Posiblemente, sus acreedores tendrán una mejor disposición para reducir los pagos si usted presenta un plan de refinanciación de deuda asesorado por una compañía reputada. En estos tipos de planes, cada mes usted le deposita dinero al servicio de asesoría de crédito. Sus depósitos son utilizados para efectuar los pagos correspondientes a sus acreedores de acuerdo a una agenda de pagos elaborada por el asesor. Como parte del plan de repago de sus deudas, usted quizá deberá comprometerse a no solicitar, o utilizar, créditos adicionales durante su participación en el programa.

Un plan de refinanciación exitoso requerirá que usted efectúe pagos regulares y en fecha, y puede tomar hasta 48 meses o más para ser completado. Consulte con la asesoría de crédito acerca de los plazos estimados para su plan. Algunas organizaciones de asesoramiento crediticio no cobran cargos o cobran honorarios bajos por la administración del plan; otras cobran un cargo fijo mensual que puede resultar en un costo considerable a través del tiempo. Algunos servicios de asesoramiento de crédito son financiados, en parte, por contribuciones hechas por los acreedores.

Si bien el establecimiento de un plan de refinanciación de deuda puede eliminar gran parte de la tensión que significa tratar con los acreedores y enfrentar facturas vencidas, esto no significa que usted podrá olvidarse de sus deudas. Usted continúa

siendo responsable por el pago de todas las deudas que no están incluidas en el plan. Usted tiene la responsabilidad de revisar los resúmenes mensuales que le envían sus acreedores para asegurarse de que sus pagos han sido recibidos y acreditados. Si su plan de repago se basa en un acuerdo con su acreedor en bajar o eliminar intereses y cargos financieros, o en la suspensión de cargos por pagos atrasados, usted tiene la responsabilidad de asegurarse que dichas concesiones hayan sido reflejadas en los resúmenes de cuenta.

Un plan de repago de deuda no borra los antecedentes asentados en su historial de crédito. Bajo la Ley *Fair Credit Reporting Act*, que trata sobre los informes imparciales de crédito, la información exacta sobre sus cuentas puede permanecer en sus informes de crédito por siete años. Además, sus acreedores continuarán reportando información sobre las cuentas que estén siendo manejadas bajo un plan de refinanciación. Por ejemplo, un acreedor podrá reportar que una cuenta se encuentra bajo asesoramiento de crédito, que los pagos se han efectuado fuera de fecha o que no se han realizado, o que existen amortizaciones u otras concesiones. La demostración de un esquema de puntualidad en los pagos le permitirá obtener crédito en el futuro.

### *Préstamos de automóviles y de vivienda:*

Generalmente, los planes de refinanciamiento para el repago de deuda cubren las deudas no garantizadas. Su préstamo de auto o de vivienda, considerado deuda garantizada, no será cubierto por el citado plan. Usted deberá continuar efectuando estos pagos directamente a su acreedor.

La mayoría de los acuerdos de financiación por compra de automóviles le permiten al acreedor la incautación de su auto en cualquier momento que usted deje de pagar sus deudas. No se requiere de una notificación o aviso cuando toman esta medida. En el caso de que su auto sea incautado, deberá pagar el saldo total de su préstamo más gastos de acarreo y depósito de almacenamiento para poder recuperarlo. Si usted no puede pagar, el acreedor probablemente podrá vender su automóvil. Si usted cree que es posible que no pueda pagar su deuda al acreedor, puede ser mejor que usted mismo venda el automóvil y pague la deuda, de esta manera podrá obviar los costos adicionales de incautación y el reporte de datos negativos a su informe de crédito.

Si usted no puede pagar sus cuotas hipotecarias contáctese con su prestador inmediatamente para evitar la exclusión o ejecución de la hipoteca. La mayoría de las entidades de préstamo tendrán voluntad de solucionar el problema cuando usted

actúa de buena fe y cuando la situación es temporaria. Es posible que algunos prestadores puedan suspender sus pagos por un corto tiempo. Sin embargo, cuando usted reanude los pagos regulares, deberá pagar un monto adicional sobre el total del monto que no fue pagado en fecha. Otras entidades de préstamo pueden acordar en la modificación de los términos y condiciones de la hipoteca extendiendo el plazo de pago con el objeto de reducir la cuota adeudada mensualmente. Consulte si se le aplicarán cargos adicionales por la extensión del plazo y calcule cuánto implicará sobre el total a largo plazo.

Si usted no puede llegar a un acuerdo con la entidad de préstamo, tome contacto con una agencia de asesoramiento en temas de vivienda. Algunas agencias limitan sus servicios a los propietarios con hipotecas FHA, pero muchas otras ofrecen ayuda gratuita a todo propietario que esté teniendo problemas en el pago de su hipoteca. Comuníquese telefónicamente con las autoridades del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (*Department of Housing & Urban Development*) de su ciudad, su Estado o condado para que lo aconsejen en la búsqueda de la agencia de asesoramiento en temas de vivienda más cercana a su domicilio.

## Consolidación de Deuda

Usted puede bajar el costo de su crédito por medio de la consolidación de su deuda a través de una segunda hipoteca o una línea de crédito con garantía hipotecaria. Piense cuidadosamente sobre esta opción, ya que la misma requiere poner su casa como garantía colateral. Esto significa que en el caso de que no pueda cumplir con los pagos o efectúe pagos fuera de fecha, puede perder su casa.

El costo de la consolidación de la deuda puede ser alto. Además del interés del préstamo usted paga puntos. Generalmente un punto equivale al uno por ciento del monto que usted toma en préstamo. Aún así, este tipo de préstamo puede otorgarle determinadas ventajas impositivas, es decir ventajas con respecto a impuestos, que no son ofrecidas por otros tipos de créditos.

## Quiebra

La quiebra personal es generalmente considerada como el último recurso de un deudor dado que las consecuencias son de larga duración y los resultados difíciles de alcanzar. Una declaración de quiebra figurará en sus registros de crédito por un período de 10 años. Esto le presentará dificultades para la obtención de crédito, la compra de una casa, el otorgamiento de seguros de vida o en algunas

oportunidades para obtener un empleo. Sin embargo, la quiebra o bancarrota es un procedimiento legal que ofrece la oportunidad de comenzar nuevamente a las personas que no pueden afrontar sus deudas. Las personas que siguen las reglas de quiebra reciben, a través de una orden de la Corte, un descargo en el que se establece que no podrán pagar determinadas deudas.

Existen dos tipos primarios de quiebra personal: las quiebras cubiertas por el Capítulo 13 y las del Capítulo 7. Cada una debe ser presentada ante una corte federal que trata los asuntos de quiebras. El cargo a pagar para el pedido de un descargo de pago por quiebra es de \$160, compuesto de un cargo por presentación de \$130 y un cargo administrativo de \$30. Los honorarios del abogado son adicionales.

Las quiebras bajo el Capítulo 13, permiten la conservación de ciertos bienes a las personas con ingresos estables fijos, como por ejemplo una casa hipotecada o un automóvil, que de otra manera hubieran sido perdidos. En este Capítulo se contempla que la corte apruebe un plan de repago de la deuda que le permita utilizar sus futuros ingresos para el pago del monto adeudado dentro de un período de entre tres y cinco años en vez de perder sus bienes. Luego de haber efectuado todos los pagos previstos por dicho plan, usted recibirá un descargo de sus deudas.

La quiebra contemplada por el Capítulo 7, conocida como quiebra directa, envuelve la liquidación de todos los activos o bienes que no estén exentos. Los bienes exentos pueden ser automóviles, herramientas de trabajo y mobiliarios básicos de la vivienda. Parte de sus bienes serán vendidos por un oficial designado por la corte o reintegrados a sus acreedores. Usted puede recibir un descargo de deudas, a través del Capítulo 7 solamente una vez cada seis años.

Ambos tipos de quiebra le permitirán deshacerse de las deudas no garantizadas y detener ejecuciones, incautaciones o confiscaciones, emplazamientos, cortes de suministro de servicios y actividades de cobradores de deuda. Ambas quiebras disponen exenciones que permiten a las personas la conservación de determinados tipos de activos, los montos de estas exenciones pueden ser variables. Tenga en cuenta que la quiebra no implica la falta de responsabilidad en el pago de alimentos o pensiones por un cónyuge o hijo, multas, impuestos y algunas obligaciones de préstamos para estudiantes. Asimismo, a no ser que usted cuente con un plan de repago de su deuda, bajo el Capítulo 13, la declaración de quiebra no le permite la conservación

de sus bienes en el caso de que su acreedor posea una hipoteca impaga o un derecho de retención sobre la misma.

## Control del Perjuicio

Cuando sus cuentas se hacen inmanejables, requerir de los servicios de una empresa que ofrezca asistencia en la resolución de problemas de crédito, puede parecer ser una solución razonable. Tenga cuidado. Antes de hacer tratos con cualquier compañía, averigüe sobre la misma consultando la agencia local de protección del consumidor o a la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (**Better Business Bureau, BBB**) en el lugar que se encuentra instalada la empresa.

Algunas de las empresas o compañías que ofrecen servicios de asesoría en planes de reorganización de deudas pueden cobrar altos honorarios y no lograr los objetivos a través de los servicios que ofrecen. Otras empresas de servicios pueden malinterpretar los términos de la consolidación de la deuda de un préstamo, no explicar claramente determinados costos o no hacer mención al hecho de que usted está entregando su casa como garantía colateral. Las empresas que publicitan reorganizaciones voluntarias de deuda pueden no explicar que el plan constituye una quiebra de Capítulo 13 y obviar la mención de todos los elementos envueltos en la misma o pueden no describir con claridad lo largo y complejo que puede resultar un proceso legal.

Además, algunas empresas le garantizan el otorgamiento de un préstamo si usted paga un cargo por anticipado. Estos gastos pueden ser de unos cuantos cientos de dólares. Resista la tentación de pagar por adelantado por préstamos garantizados. Estos cargos pueden ser considerados ilegales. Muchos acreedores legítimos ofrecen extensiones en los plazos del pago de una deuda a través de ofertas de telemercadeo y requieren pagos por adelantado en concepto de gastos de presentación de una solicitud o por tasación. Pero los verdaderos acreedores legítimos **nunca** garantizan la obtención de un préstamo, ni siquiera dejan inferir que esto sería probable. Bajo la legislación federal llamada **Telemarketing Sales Rule**, que trata sobre las ventas de telemercadeo, un vendedor del sistema de telemercadeo que le garantiza a usted o le manifiesta una alta probabilidad de obtener un crédito o cualquier otro tipo de extensión del mismo **no debe**

pedir o recibir pago alguno hasta que el préstamo le sea acordado.

Usted debe evitar el requerimiento de consultoría sobre “reparación de crédito” (**credit repair clinics**). Existen, de costa a costa, compañías que convocan a consumidores con antecedentes crediticios deficientes, prometiéndoles limpiar sus registros a cambio de un honorario. No cumplirán con su promesa, aún más, **no pueden** realizar tal cosa. No pueden hacer nada por usted que usted no pueda hacer por sí mismo. Luego de que usted les pague cientos o miles de dólares por adelantado, ellos no podrán hacer nada para mejorar su informe de crédito. En efecto, muchos simplemente desaparecerán con el dinero que usted les haya adelantado. Solo el tiempo y un esfuerzo concienzudo en el repago de sus deudas podrá mejorar su informe de crédito.

Sea cauto en el caso de que este buscando ayuda para la estabilización de su situación financiera.

- Averigüe que tipo de servicios provee la empresa y cual será el precio.
- No confíe en promesas verbales. Solicite que le sean entregadas por escrito.
- Verifique la calidad de servicio ofrecido por estas compañías en la oficina local de protección del consumidor y ante la **BBB** de la localidad donde se encuentre establecida la empresa. Puede que estén en condiciones de informarle si otros consumidores han presentado quejas acerca de la empresa con la que ha tomado contacto.

## Para mayor información

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales dentro del mercado y para proveer información de utilidad al consumidor con el objeto de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemercadeo, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una segura base de datos en línea llamada Centinela del Consumidor (**Consumer Sentinel**) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de aplicación de la ley civil y penal en los Estados Unidos y en el exterior del país.

marzo 2000