

Información

de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

enfoque en
EL CRÉDITO 

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
PARA EL CONSUMIDOR

Febrero 2011

ftc.gov/espanol ■ 1-877-FTC-HELP

Estafas de asistencia para deudores hipotecarios:

Otro posible estrés para los propietarios en riesgo de perder su vivienda

La posibilidad de perder su casa en una ejecución hipotecaria puede ser aterradora. La realidad que presentan los estafadores oportunistas que están aprovechándose de la vulnerabilidad de los propietarios desesperados, es igualmente atemorizante. Muchas compañías dicen que pueden conseguirle una modificación de los términos de su préstamo que reducirá la cuota mensual de su hipoteca o que pueden tomar otras medidas para salvar su casa. Algunas de estas compañías afirman que casi todos sus clientes obtienen resultados exitosos e incluso ofrecen una garantía de devolución de dinero. Otras dicen que están afiliadas con el gobierno o con su prestador, e incluso hay algunas otras firmas que prometen ayuda de abogados o expertos en bienes raíces.

Lamentablemente, muchas compañías utilizan verdades a medias e incluso mentiras categóricas para vender sus servicios. Prometen un alivio, pero nunca cumplen su promesa. De hecho, muchas de estas compañías empeoran la situación financiera de sus clientes.

La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC), la agencia nacional

de protección del consumidor, tiene en vigor una regla para proteger a los propietarios de viviendas. La regla llamada *Mortgage Assistance Relief Services* (MARS por su sigla en inglés) establece que es ilegal que las compañías cobren cualquier tipo de cargo hasta que un propietario haya recibido un



ofrecimiento concreto de su prestador para reducir su nivel de endeudamiento y antes de que el propietario haya aceptado la propuesta. Esto significa que incluso cuando usted haya aceptado que una compañía lo

ayude, usted no tiene que pagarle hasta que obtenga los resultados que desea.

Si usted está luchando para cumplir con los pagos de su hipoteca o está enfrentando una ejecución hipotecaria, la FTC desea ofrecerle información que lo ayude a reconocer una estafa de asistencia para deudores hipotecarios y para que ejerza los derechos que lo asisten bajo la nueva regla. Y aunque ya haya comenzado el proceso de ejecución, la FTC y sus colegas encargados del cumplimiento de la ley quieren que usted se entere de cuáles son las opciones legítimas disponibles para ayudarlo a salvar su casa.

Cómo funcionan las estafas

Los estafadores utilizan una variedad de tácticas para localizar a los propietarios de viviendas que están agobiados por esta situación. Algunos de estos estafadores buscan a sus víctimas revisando los avisos públicos que notifican las ejecuciones hipotecarias que aparecen en los periódicos o en Internet, o explorando los archivos públicos de las oficinas gubernamentales locales, y una vez que los localizan les envían cartas personalizadas. Otros usan métodos de mayor alcance con anuncios difundidos en Internet, radio o televisión, o publicados en periódicos, o colocando afiches o carteles en los postes del cableado del teléfono, en la vía pública y en paradas de autobuses, o dejando panfletos o tarjetas comerciales en la puerta de su casa. Los estafadores oportunistas usan mensajes simples y directos, – pero potencialmente engañosos – como por ejemplo:

“¡Detenga ya su ejecución hipotecaria!”

“¡Consiga una modificación de préstamo!”

“Más del 90% de nuestros clientes obtienen resultados”

“Tenemos contactos especiales con varios bancos que pueden acelerar el proceso de aprobación”

“Garantía de devolución del 100% de su dinero”

“Conserve su casa. Sabemos que la venta de su casa ya tiene fecha. ¡No hay problema!”

Los estafadores oportunistas usan mensajes simples y directos, pero potencialmente engañosos.

Cuando ya han logrado atraer su atención, utilizan una variedad de tácticas para conseguir su dinero. La FTC cree que si usted sabe cómo funcionan estas estafas tendrá mejores armas para defenderse del fraude.

Asesoría falsa o ayuda fantasma

Los estafadores oportunistas le dicen que si usted les paga un cargo por adelantado podrán negociar un trato con su entidad de préstamo para reducir el monto de las mensualidades de su hipoteca o para salvar su casa. Es posible que le digan que no se comunique con su prestador, abogado o asesor de crédito. Le prometen encargarse de todos los detalles después de que usted les pague un cargo. A partir del mismísimo momento en que usted les paga, dejan de responder sus llamadas y desaparecen con su dinero.

En algunas ocasiones, los falsos consejeros le insisten para que mientras ellos negocian su caso con la entidad de préstamo, usted les pague las cuotas de su hipoteca directamente a ellos. Es probable que le cobren algunas mensualidades – y luego desaparezcan.

La “auditoria forense”

A cambio del pago de un cargo adelantado, estas personas que se autodenominan “auditores” forenses de préstamos, “auditores” de préstamos hipotecarios o “auditores” de prevención de ejecuciones hipotecarias le ofrecen que un abogado u otro experto revise los documentos de su préstamo hipotecario para determinar si su prestador cumplió con los requerimientos legales. Los “auditores” le

dicen que usted puede usar el informe de auditoría para evitar la ejecución hipotecaria, acelerar el proceso de modificación de los términos del préstamo, reducir el monto principal de su préstamo o incluso para cancelarlo. En verdad, no existe ninguna prueba de que las auditorías forenses de préstamos lo ayuden a obtener una modificación de su préstamo ni ninguna otra ventaja para deudores hipotecarios.

Fraudes de alquiler para recompra

Los estafadores oportunistas que se valen de este esquema fraudulento de alquiler para recompra le dicen que traspase el título de propiedad de su casa como parte de un trato que le permitirá quedarse en su casa como inquilino y volver a comprarla más adelante. Le dicen que al ceder su título de propiedad habrá un prestatario con mejor calificación de crédito que podrá conseguir una nueva financiación – y así evitar la pérdida de su casa. Pero usualmente, los términos de estos tratos son tan costosos que la posibilidad de volver a comprar la casa se convierte en una misión imposible. Al final, usted pierde la casa y el estafador se marcha con el dinero que usted invirtió en su propiedad. Aún peor, cuando el nuevo prestatario incumple sus obligaciones de pago, es a usted a quien desalojan.

En una variación de esta misma trampa, el estafador le va aumentando el alquiler con el transcurso del tiempo hasta que en determinado momento usted no puede afrontar el pago. Después de incumplir el pago de varios meses de alquiler –

usted, el ex propietario de la vivienda – es desalojado, y el “rescatador” queda en libertad de vender la casa.

La Regla MARS le confiere derechos – y establece los requerimientos aplicables a las personas que venden servicios de asistencia para los deudores hipotecarios.

En un esquema similar de estafa sobre la acumulación del valor neto de su hipoteca, el estafador oportunista le ofrece encontrar un comprador para su casa, pero a condición de que usted le firme una escritura a su nombre y se mude de la vivienda. El estafador le promete que cuando venda

la casa le dará una parte del monto de la venta. Una vez que usted le transfiere la escritura, lo que en realidad hace el estafador es alquilar su casa y meterse el dinero en el bolsillo mientras que la entidad de préstamo prosigue con la ejecución hipotecaria. El resultado: usted pierde su casa – y además queda como responsable de la hipoteca impaga porque la transferencia de la escritura no tiene nada que ver con la transferencia de su obligación hipotecaria.

Gato por liebre

En las estafas de gato por liebre, los estafadores le entregan un montón de papeles y le dicen que es necesario que los firme para obtener otro préstamo para ponerse al día con su hipoteca. Pero oculto dentro de ese montón de papeles hay un documento donde se establece el traspaso del título de propiedad de su casa cediéndola a nombre de los estafadores a cambio de un préstamo de “rescate”.

Conozca sus derechos

La Regla MARS ejecutada por la FTC le confiere derechos – y establece los requerimientos aplicables

a las personas que venden servicios de asistencia para los deudores hipotecarios:

Usted no tiene que pagar nada hasta que la compañía cumpla con los resultados que usted desea obtener. Es ilegal que una compañía le cobre un centavo hasta tanto:

1. Le haya entregado una propuesta escrita para conseguir una modificación de los términos de un préstamo u otra ventaja de parte de su prestador; y
2. Usted acepte la propuesta. Si usted decide aceptar la propuesta de su prestador, la compañía también debe entregarle un documento redactado por su prestador en el cual se indiquen los cambios de los términos de su préstamo. Y la compañía debe decirle claramente a cuánto asciende el cargo total que le cobrará por sus servicios.

Las compañías deben comunicar la información clave. La Regla establece que las compañías deben estipular claramente la información importante en sus anuncios y durante sus llamadas de telemarketing, incluyendo lo siguiente:

- Que no están asociadas con el gobierno y que sus servicios no han sido aprobados por el gobierno ni por su prestador.
- Que es posible que su prestador no acepte modificar los términos de su préstamo.
- Si una compañía le dice que deje de pagar su hipoteca, también le tiene que advertir que la falta de pago podría ocasionarle la pérdida de su casa y un perjuicio para su crédito.
- Las compañías no pueden decirle que deje de hablar con su prestador. Usted siempre debe conservar la libertad de comunicarse con su prestador directamente para comprobar si

pueden ofrecerle algunas otras opciones. Las compañías que le digan lo contrario están violando la ley.

Si una compañía no sigue estas reglas, podría estar tratando de estafarlo.

Con la ayuda de un abogado

Algunos abogados pueden ofrecerse para ayudarlo a conseguirle una modificación de los términos de su préstamo u otro tipo de asistencia para solucionar su problema con la hipoteca. Bajo las disposiciones de la Regla MARS, los abogados pueden requerirle el pago adelantado de sus honorarios, pero solamente si cumplen las siguientes condiciones:

- Tienen licencia para ejercer su profesión en su estado de residencia o donde está localizada su casa.
- Le proveen auténticos servicios legales.
- Cumplen los requerimientos éticos estatales aplicables a los abogados.
- Depositán el dinero cobrado en una cuenta de fideicomiso, retiran el monto correspondiente a sus honorarios sólo a medida que van prestando servicios legales reales y lo notifican de cada retiro de fondos.

Lamentablemente, algunas personas que anuncian servicios de asistencia para deudores hipotecarios declaran falsamente que le están consiguiendo la ayuda de un abogado. Por lo tanto, antes de contratar a alguna persona que diga ser abogado o que diga trabajar con abogados, haga su tarea de investigación.

Consiga el nombre de cada uno de los abogados que lo asistirán, el estado o estados que le otorgaron su licencia profesional y el número de licencia del

abogado en cada estado. En su estado hay una organización que otorga las licencias – o colegio de abogados – que monitorea la conducta de los abogados. Llame al colegio o asociación de abogados de su estado o consulte su sitio Web para comprobar si el abogado que está considerando contratar ha tenido algún problema. En el sitio de internet de la Organización Nacional de Abogados puede encontrar enlaces con el colegio o asociación de abogados de su estado: www.nobc.org/Bar_Associations_and_Disciplinary_Authorities.aspx

Si tiene problemas para pagar su hipoteca o si ha recibido un aviso de ejecución hipotecaria, establezca contacto con la entidad de préstamo inmediatamente.

Pregunte a familiares, amigos y otras personas de su confianza si conocen algún abogado con probados antecedentes en ayudar a propietarios de viviendas que enfrentan ejecuciones hipotecarias.

Tenga cuidado con los abogados que hacen promesas demasiado exageradas o que tratan de presionarlo para que los contrate.

Signos de advertencia

Si usted anda buscando ayuda para conseguir una modificación de los términos de su préstamo o para salvar su casa, evite hacer tratos con cualquier negocio que actúe de alguna de las siguientes maneras:

- Le garantiza conseguirle una modificación de préstamo o detener el proceso de ejecución – sin consideración de sus circunstancias particulares.
- Le dice que no se comunique con su entidad de préstamo, abogado o asesor de vivienda.
- Afirma que todos o la mayor parte de sus clientes consiguen modificaciones de préstamo o algún tipo de ayuda para deudores hipotecarios.
- Le pide que le pague antes de prestarle el servicio (excepto que sea un abogado a quien investigó exhaustivamente).
- Únicamente acepta pagos efectuados con cheques de caja o por medio de transferencias de fondos.
- Lo alienta a alquilar su casa para comprarla nuevamente con el transcurso del tiempo.
- Le dice que le pague las cuotas de su hipoteca directamente al negocio en lugar de pagárselas a su entidad de préstamo.
- Le dice que transfiera la escritura o título de propiedad de su vivienda a nombre del negocio.
- Le ofrece comprar su casa en efectivo pagándole un precio bastante más bajo que el de otras propiedades similares de su vecindario.
- Lo presiona para que firme papeles sin brindarle la oportunidad de leerlos atentamente o para que firme documentación que usted no entiende.

Dónde encontrar ayuda legítima

Si tiene problemas para pagar su hipoteca o si ha recibido un aviso de ejecución hipotecaria, establezca contacto con la entidad de préstamo inmediatamente. Es posible que pueda negociar un nuevo programa de pago.

En la publicación de la FTC titulada *¿Los pagos de su hipoteca lo están haciendo tambalear? Esto es lo que usted puede hacer* se explican otras opciones para evitar la ejecución hipotecaria, entre las que se incluyen la reinstalación de la hipoteca y la tolerancia por incumplimiento de pago. Consúltela en www.ftc.gov/sucasa.

Usted también puede establecer contacto con un asesor de crédito a través de la Fundación de Preservación de Propiedad de Vivienda (Homeownership Preservation Foundation o HPF por su sigla en inglés), una organización sin fines de lucro que opera una línea telefónica de asistencia disponible a nivel nacional que atiende durante las 24 horas del día los 7 días de la semana (1.888.995.HOPE) y que brinda asistencia personalizada gratuita y bilingüe para ayudar a los propietarios de viviendas en riesgo a evitar la ejecución hipotecaria. HPF es miembro de la Alianza HOPE NOW integrada por administradores de hipotecas, participantes del mercado hipotecario y asesores en la materia. Puede consultar más información sobre HOPE NOW en hopenow.com (en inglés).

Denuncie el fraude

Si usted cree que ha sido víctima de un fraude de ejecución hipotecaria, establezca contacto con la Comisión Federal de Comercio (ftc.gov/espanol),

o con el Fiscal General de su estado (naag.org, en inglés) o con la oficina local de Better Business Bureau (bbb.org/us/consejos-en-espanol).

Para más información

Para aprender más sobre hipotecas y otros temas relacionados con el crédito, visite ftc.gov/credito y el portal de educación financiera del gobierno de Estados Unidos MyMoney.gov.

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite ftc.gov/consumidor o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el video *Cómo Presentar una Queja* disponible en ftc.gov/videosenespanol. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (Consumer Sentinel) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

Comisión Federal de Comercio
Buro de Protección del Consumidor
División de Educación del Consumidor y los Negocios

Federal Trade Commission
Bureau of Consumer Protection
Division of Consumer and Business Education

PARA EL CONSUMIDOR
WWW.FTC.GOV/ESPANOL

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
1-877-FTC-HELP