

# Información de la FTC para Consumidores

ftc.gov

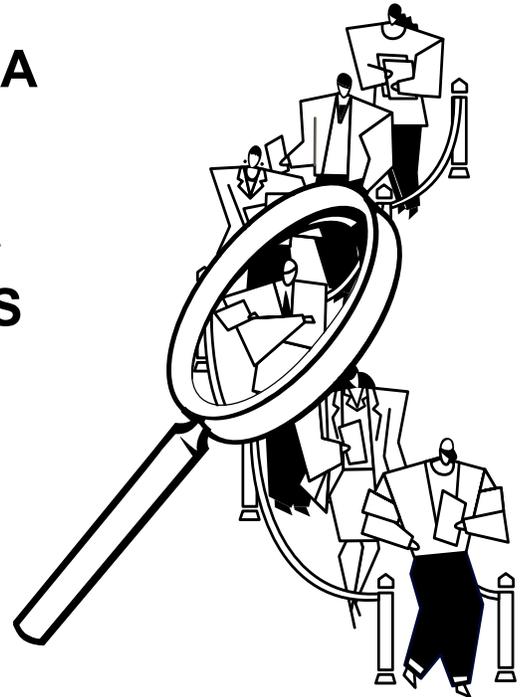
FOR THE CONSUMER

FEDERAL TRADE COMMISSION

1-877-FTC-HELP

## DISCRIMINACIÓN CONTRA LOS SOLICITANTES DE HIPOTECAS: UNA GUÍA PARA COMPRENDER SUS DERECHOS Y TOMAR ACCIÓN

*Mortgage Discrimination: A Guide to  
Understanding Your Rights & Taking  
Action*



**D**iscriminar contra los solicitantes de hipotecas es ilegal y es importante que usted lo sepa si está pensando en solicitar una hipoteca para comprar, financiar o refaccionar su vivienda. De acuerdo a lo que informa la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission, FTC*), los consumidores que deseen obtener una hipoteca no solamente tendrían que averiguar sobre los tipos de hipotecas disponibles y las tasas hipotecarias aplicables, sino que también sería recomendable que se informen sobre los derechos que les otorga la ley federal para protegerse contra la discriminación en el mercado hipotecario. Para comenzar, lea la siguiente información.

### **LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDAD DE CRÉDITO**

La Ley de Igualdad de Oportunidad de Crédito (*Equal Credit Opportunity Act, ECOA*) prohíbe la discriminación contra los solicitantes de crédito basada en la raza, color, nacionalidad, sexo, estado civil, edad o por ser beneficiarios de la asistencia pública.

## Información para Consumidores

En algunos casos, los otorgantes de crédito pueden pedirle que suministre gran parte de esta información, pero no la pueden utilizar para decidir si le otorgarán crédito ni para establecer los términos y condiciones del mismo. Bajo ninguna circunstancia pueden preguntarle cuál es su religión. Todas las personas que participen del proceso de decisión del otorgamiento de crédito o del establecimiento de los términos y condiciones del mismo, incluso los agentes inmobiliarios que tramitan la financiación, deben cumplir las disposiciones de la ley ECOA.

### LEY DE EQUIDAD DE VIVIENDA

La Ley de Equidad de Vivienda (*Fair Housing Act*, FHA) prohíbe la discriminación en todos los aspectos que estén relacionados con las transacciones de bienes raíces, lo cual incluye:

- Préstamos para comprar, construir, reparar o hacer mejoras en una vivienda;
- Venta, intermediación o tasación inmobiliaria residencial; y
- Venta o alquiler de viviendas.

La ley FHA prohíbe la discriminación basada en la raza, color, religión, sexo, nacionalidad, discapacidades, estatus familiar, cuya definición incluye menores de 18 años de edad que vivan con un padre/madre o tutor legal, mujeres embarazadas, y personas que ejerzan la custodia de menores de 18 años.

### PRESTADORES — LO QUE PUEDEN Y LO QUE NO PUEDEN HACER

Si está buscando una hipoteca, conforme a lo dispuesto por la ley, los prestadores deben:

- Considerar los ingresos fijos provenientes de la asistencia pública de la misma manera que se consideran otros ingresos.

- Considerar los ingresos fijos provenientes de un empleo a tiempo parcial, Seguro Social, pensiones y rentas anuales.
- Considerar los pagos fijos por pensiones alimenticias, alimentos por hijo, o manutención por separación, en caso de que usted desee suministrar dicha información. Si usted recibe este tipo de ingreso sistemáticamente, la entidad de préstamo puede solicitarle un comprobante de cobro.
- Aceptar como firmante conjunto a otra persona que no sea su cónyuge, si fuera necesario. Si usted y su cónyuge son copropietarios de la vivienda, se puede requerir que su cónyuge firme los documentos para autorizarlo a hipotecar la propiedad.

Pero los prestadores no pueden:

- Desalentarlo a solicitar una hipoteca o rechazar su solicitud por razones de raza, color, religión, nacionalidad, sexo, estado civil, edad o por ser beneficiario de ingresos provenientes de una fuente de asistencia pública.
- Tomar en consideración su sexo, raza o nacionalidad, aunque usted no esté obligado a suministrar estos datos pero lo haga voluntariamente para colaborar con la tarea de las agencias federales que velan por el cumplimiento de las leyes antidiscriminatorias. Un prestador puede considerar su estatus migratorio para evaluar si usted tiene un derecho de permanencia en el país por un plazo que cubra el período de repago de la deuda.
- Imponer términos y condiciones de préstamo diferentes, como por ejemplo tasas de interés más altas o pagos adelantados de mayor monto sobre la base de su sexo, raza u otros factores prohibidos.

- Considerar la composición racial del vecindario en el que usted desea vivir. Este punto también es aplicable para la tasación de la propiedad.
- Hacer preguntas respecto de su planificación familiar, aunque sí se permite que pregunten sobre los gastos relacionados a sus dependientes.
- Rechazar comprar un préstamo o establecer diferentes términos o condiciones para la compra del préstamo basándose en factores discriminatorios.
- Requerir un firmante conjunto cuando usted cumple por sí mismo con los requisitos establecidos por el prestador.

### CÓMO FORTALECER SU SOLICITUD DE PRÉSTAMO

No todas las personas que solicitan una hipoteca la obtienen. Para evaluar su solicitud de préstamo, los prestadores pueden utilizar factores tales como los ingresos, gastos, deudas e historial de crédito. Hay algunos pasos que usted puede tomar para asegurarse de que su solicitud de préstamo tenga plena consideración.

- **Primero – antes de presentar su solicitud para un préstamo hipotecario – obtenga una copia de su informe de crédito.** Un informe de crédito contiene información sobre su lugar de residencia, la manera en que usted paga sus facturas y si usted ha sido demandado, arrestado o se ha declarado en bancarrota. Las compañías de informes de los consumidores a nivel nacional venden la información contenida en su informe a otorgantes de crédito, aseguradores, empleadores y otros negocios que utilizan dicha información para evaluar sus solicitudes de crédito, seguro, empleo o alquiler de viviendas.

La Ley de Informe Equitativo de Crédito (*Fair Credit Reporting Act*, FCRA) requiere que, a su pedido, cada una de las compañías de informes de los consumidores a nivel nacional — Equifax, Experian y TransUnion — le provea cada 12 meses una copia gratuita de su informe de crédito. Para solicitar su informe de crédito, visite [annualcreditreport.com](http://annualcreditreport.com), llame al 1-877-322-8228 o complete el formulario *Annual Credit Report Request Form* y envíelo por correo a: *Annual Credit Report Request Service*, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281. El formulario se encuentra en la parte posterior de este folleto; o lo puede imprimir desde [ftc.gov/informesdecredito](http://ftc.gov/informesdecredito).

- **Segundo, lea su informe de crédito para controlar que los datos registrados sean precisos y actualizados.** A veces, los informes de crédito contienen información inexacta. Por ejemplo, se pueden reportar cuentas que no le pertenecen, o cuentas registradas como impagas que han sido pagadas. Si encuentra errores en su informe, dispútelos con la agencia de informes de crédito y comuníquese al prestador.
- **Tercero, entréguele al prestador toda la información importante y necesaria para respaldar su solicitud.** Por ejemplo, tener un empleo estable es un factor importante para muchos prestadores. Quizá usted ha cambiado recientemente de trabajo pero ha estado empleado de forma continua en el mismo tipo de trabajo por muchos años. Si así fuera, incluya esta información en su solicitud. Si usted ha tenido problemas con el pago de sus facturas porque perdió su empleo o porque tuvo muchos gastos de atención médica, escríbale una carta al prestador explicando las causas de los problemas de crédito que tuvo en el pasado. Si usted lo solicita, los prestadores deben tomar en consideración este tipo de información.

### **TRATE DE OBTENER LOS MEJORES TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Para comparar los cargos y costos de un préstamo, es recomendable buscar y consultar con varias entidades. Cuando compare los costos, recuerde que debe considerar todos los cargos aplicables a su préstamo y también la tasa de interés.

Algunos prestadores pueden tratar de cobrar más a unos prestatarios que a otros por el mismo tipo de préstamo y al mismo tiempo. Esto puede deberse a las tasas de interés, cargos de originación y puntos más altos aplicados por la entidad de préstamo y/o por el agente hipotecario.

Pregúntele al oficial de préstamos, o al agente, si la tasa que se le está cotizando es la oferta más baja del día. El oficial de préstamos o el agente probablemente estén basando su oferta de préstamo en la lista de tasas hipotecarias emitida por la entidad de préstamo. Pida ver dicha lista, a menudo llamada planilla de tasas de interés. Si el oficial de préstamos o el agente no le facilitan la lista y usted sospecha que no le están ofreciendo la tasa o los puntos disponibles más convenientes, considere negociar mejores términos y condiciones o ir a otras entidades de préstamo.

Tenga presente que se puede negociar. Varios de los cargos de su préstamo, por ejemplo los de originación, solicitud y procesamiento, pueden ser negociables. Pídale al oficial de préstamos, o al agente, que le explique el costo de cada uno de estos cargos y pregúntele si hay algún tipo de flexibilidad.

### **QUÉ SUCEDERÁ SI LE RECHAZAN SU SOLICITUD DE PRÉSTAMO?**

Si le deniegan su solicitud de hipoteca, la entidad de préstamo debe darle las razones específicas – o informarle que tiene derecho a pedir explicaciones. Bajo los términos de la ley, usted tiene derecho a:

- Ser informado de la aprobación de su préstamo hipotecario dentro de los 30 días posteriores a la fecha de presentación de la solicitud debidamente completada. El prestador debe tomar las medidas lógicas y necesarias para obtener toda la información requerida, como por ejemplo los informes de crédito y la tasación de la propiedad. Si el prestador rechaza su solicitud, debe informárselo por escrito.
- Conocer la razón específica que causó la denegación de su solicitud de préstamo. Si usted lo solicita dentro de los 60 días, el prestador debe decirle el motivo específico que originó la denegación o debe informarle su derecho a conocer el motivo. Una respuesta aceptable puede ser: “sus ingresos eran muy bajos” o “usted no ha estado empleado por un período de tiempo suficiente”. Una respuesta inaceptable podría ser “usted no cumple con nuestros estándares mínimos”. Esto no es un motivo suficientemente específico.
- Conocer la razón específica por la cual le ofrecieron términos menos favorables que los que solicitó, pero solamente podrá ejercer este derecho si rechaza dichos términos. Por ejemplo, si el prestador hipotecario le ofrece a usted una hipoteca por un monto inferior o a una tasa de interés más alta, usted tiene derecho a saber el motivo si no acepta esa contraoferta.
- Obtener una copia de la tasación de su propiedad efectuada por el prestador. Uno de los motivos de denegación de un préstamo hipotecario puede ser una tasación deficiente. Revise la tasación. Verifique que contenga la información exacta y determine si el tasador tomó en consideración factores ilegales, como por ejemplo la composición racial del vecindario.

También puede darse el caso de que el prestador haya rechazado su solicitud debido

## Información para Consumidores

a la información negativa que aparece registrada en su informe de crédito. Si así fuera, el prestador debe informárselo y darle el nombre, domicilio y número de teléfono de la compañía de informes de los consumidores que le suministró la información. La compañía de informes de los consumidores debe entregarle una copia gratuita de ese informe a condición de que lo solicite dentro de los 60 días. De lo contrario, excepto que le solicite su informe de crédito anual y gratuito a esa compañía en particular, prevea que tendrá que pagar hasta \$10.50 para que le entreguen una copia del mismo. Si su informe de crédito contiene datos inexactos, la compañía de informes de los consumidores está obligada a investigar los ítems cuestionados. Las compañías que les hayan suministrado la información inexacta a las compañías de informes de los consumidores también deben reinvestigar los ítems que usted dispute. Si luego de finalizada la reinvestigación usted continuara cuestionando la información registrada en su cuenta por la compañía de informes de los consumidores, puede incluir una nota en su informe de crédito resumiendo el problema.

### **SI SOSPECHA QUE ESTÁN DISCRIMINANDO CONTRA USTED**

Si cree que lo han discriminado, actúe.

- Quédese ante el prestador. A veces es posible persuadir al prestador de que reconsidere su solicitud.
- Averigüe en la oficina de su Fiscal General estatal ([www.naag.org](http://www.naag.org)) si el prestador ha incumplido las leyes estatales. Muchos estados han promulgado leyes de igualdad de oportunidad de crédito.
- Considere demandar al prestador ante la corte federal de distrito. Si usted gana la demanda, puede hacerse acreedor de un

resarcimiento por daños y perjuicios, y si la corte dictamina que la conducta del prestador fue deliberada, también puede cobrar un monto por daños punitivos. También estará en condiciones de recuperar un monto lógico para cubrir los honorarios de su abogado y la tasa de justicia. Usted también podría considerar la posibilidad de buscar otras personas que estén en la misma situación y presentar una acción de clase colectivamente.

- Reporte el incumplimiento de la ley ante la agencia gubernamental correspondiente. Si la entidad de préstamo rechaza su solicitud de préstamo hipotecario, debe informarle el nombre y domicilio de la agencia competente.

Son varias las agencias federales que se encargan de ejecutar y velar por el cumplimiento de las leyes ECOA y FHA. Para determinar cuál es la agencia competente y con jurisdicción sobre su caso, tendrá que considerar con qué tipo de institución financiera está tratando.

### **Para reportar las violaciones de la ley ECOA cometidas por compañías hipotecarias y financieras para consumidores, establezca contacto con:**

**Comisión Federal de Comercio**  
Federal Trade Commission  
Consumer Response Center  
Washington, DC 20580  
1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357);  
TDD: 1-866-653-4261  
[ftc.gov/espanol](http://ftc.gov/espanol)

Por lo general, la FTC no interviene en las disputas individuales, pero la información que nos suministre puede indicar un modelo reiterado de violaciones que podría originar una investigación de la Comisión.

### **Para reportar las violaciones de la ley FHA, establezca contacto con:**

## Información para Consumidores

### **Office of Fair Housing and Equal Opportunity** *US Department of Housing and Urban Development (HUD)*

Room 5204

Washington, DC 20410 2000

1-800-669-9777; TDD: 1-800-543-8294

[www.hud.gov/fairhousing](http://www.hud.gov/fairhousing)

Usted tiene un plazo de un año para presentar una queja ante HUD, pero es recomendable que lo haga lo antes posible. En su reclamo debe incluir su nombre y domicilio, el nombre y domicilio de la persona o compañía que es el sujeto de su queja; el domicilio u otro modo de identificación de la vivienda involucrada; una breve descripción de los hechos que lo indujeron a pensar que se han quebrantado sus derechos; y las fechas de la violación alegada. El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de Estados Unidos (HUD) lo notificará cuando reciba su queja. Usualmente, HUD también notifica al presunto infractor denunciado por usted y le concede la oportunidad de contestar los términos de su reclamo; les ofrece a usted y al presunto infractor la posibilidad de resolver voluntariamente el asunto por medio de un proceso de conciliación; investiga su queja y determina si existe una causa razonable para creer que se cometió una violación de la ley FHA. En caso de que no se pueda completar la investigación dentro de los 100 días posteriores a la fecha de recepción de su queja, se lo informarán por escrito.

### **Para reportar las violaciones de las leyes ECOA y FHA:**

Bancos constituidos a nivel nacional (bancos que incluyen en sus nombres la palabra “National” o las iniciales “N.A.):

### **Oficina del Contralor de la Moneda**

*Comptroller of the Currency*

*Consumer Assistance Group*

1301 McKinney St.

Houston, TX 77010 9050

1-800-613-6743

[www.helpwithmybank.gov](http://www.helpwithmybank.gov)

Bancos constituidos a nivel estatal asegurados por la Corporación Federal de Seguro de Depósito (FDIC) que no son miembros del Sistema de la Reserva Federal:

### **Corporación Federal de Seguro de Depósito**

*Federal Deposit Insurance Corporation*

*Consumer Response Center*

2345 Grand Boulevard

Suite 100

Kansas City, MO 64108

1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342)

[www.fdic.gov](http://www.fdic.gov)

Instituciones de ahorro y préstamo constituidas a nivel federal o con seguro federal:

### **Oficina de Supervisión de las Instituciones de Ahorro**

*Office of Thrift Supervision*

*Consumer Affairs*

1700 G Street NW

Washington, DC 20552

1-800-842-6929; TTY: 1-800-877-8339

[www.ots.treas.gov](http://www.ots.treas.gov)

Cooperativas de crédito constituidas a nivel federal, establezca contacto con:

### **Administración Nacional de Cooperativas de Crédito**

*National Credit Union Administration*

1775 Duke Street, Suite 4206

Alexandria, VA 22314 3437

1-800-755-1030

[www.ncua.gov](http://www.ncua.gov)

Bancos estatales que son miembros del Sistema de la Reserva Federal:

### **Centro de Ayuda para Consumidores de la Reserva Federal**

*Federal Reserve Consumer Help Center*

P.O. Box 1200

Minneapolis, MN 55480

1-888-851-1920; TDD: 1-877-766-8533

[www.federalreserveconsumerhelp.gov](http://www.federalreserveconsumerhelp.gov)

# Información para Consumidores

**Para presentar quejas por actos discriminatorios cometidos por todo tipo de otorgante de crédito:**

## **Departamento de Justicia**

*Department of Justice*  
*Civil Rights Division*  
Washington, DC 20530  
[www.usdoj.gov/crt](http://www.usdoj.gov/crt)

Si no puede determinar cuál es la agencia federal con jurisdicción sobre la institución financiera en cuestión, visite en Internet [www.federalreserveconsumerhelp.gov](http://www.federalreserveconsumerhelp.gov) o llame al 1-888-851-1920.

## **PARA MÁS INFORMACIÓN**

Para informarse en detalle sobre los derechos que le otorga la ley ECOA, consulte la publicación *Igualdad de Oportunidad de Crédito (Equal Credit Opportunity)* disponible en [ftc.gov/credito](http://ftc.gov/credito).

Para informarse en detalle sobre la ley FHA, visite el sitio de Office of Fair Housing and Equal Opportunity del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE.UU., [www.hud.gov/offices/fheo](http://www.hud.gov/offices/fheo).

Para obtener información sobre cómo disputar la información inexacta registrada en su informe

de crédito, consulte la publicación *Cómo Refutar Errores en los Informes de Crédito (How to Dispute Credit Report Errors)* disponible en [ftc.gov/credito](http://ftc.gov/credito).

Para informarse sobre los pasos prácticos a seguir para ahorrar dinero en una hipoteca o préstamo para la vivienda, consulte la publicación *Buscando la Hipoteca Más Favorable: Busque, Compare y Negocie (Looking for the Best Mortgage: Shop, Compare, Negotiate)* disponible en [ftc.gov/credito](http://ftc.gov/credito).

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para 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/espanol](http://ftc.gov/espanol) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. 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.

FEDERAL TRADE COMMISSION	ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

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

