

Información

de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

enfoque en
EL CRÉDITO



COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
PARA EL CONSUMIDOR

Febrero 2011

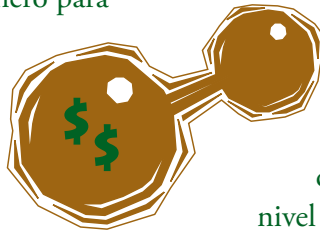
ftc.gov/espanol ■ 1-877-FTC-HELP

Salud fiscal: Cómo elegir un consejero de crédito

¿Vive de cheque en cheque? ¿Está preocupado por los cobradores de deudas? ¿No puede desarrollar un presupuesto que funcione ni ahorrar dinero para su retiro? Si todo esto le suena familiar, es posible que desee considerar los servicios de un consejero o asesor de crédito. Muchas organizaciones de asesoramiento crediticio operan sin fines de lucro y trabajarán con usted para ayudarlo a resolver sus problemas financieros. Pero tenga cuidado ya que el hecho de que una organización se presente como una entidad “sin fines de lucro” no le garantiza que sus servicios sean gratuitos, accesibles o ni siquiera legítimos. De hecho, hay algunas organizaciones de asesoramiento crediticio que cobran cargos altos, que suelen estar ocultos, o que presionan a los consumidores para que hagan contribuciones “voluntarias” que pueden causarle aún más deudas.

La mayor parte de los asesores o consejeros de crédito ofrecen sus servicios a través de oficinas locales, en Internet o por teléfono. En lo posible, busque una organización que ofrezca servicios de asesoramiento en persona. Varias universidades, bases militares, cooperativas de crédito, autoridades de vivienda y filiales del Servicio de Extensión Cooperativa de EE.UU. operan programas de asesoramiento de crédito sin fines de lucro. También puede recurrir a la información y a las referencias que le brinden su

institución financiera, la agencia local de protección del consumidor, y familiares y amigos.



Las enmiendas de la Regla de Ventas de Telemercadeo de la FTC prohíben que las compañías con fines de lucro que venden telefónicamente servicios de liquidación de deudas u otros servicios para reducir el nivel de endeudamiento le cobren o le hagan cargos **antes** de que salden sus deudas, reduzcan el monto de su endeudamiento o le consigan algún cambio para su deuda. Si usted contrata a una compañía que ofrece servicios para ayudarlo a reducir sus deudas, es posible que le exijan que deposite dinero en una cuenta bancaria destinada exclusivamente al pago de sus deudas que será administrada por una tercera parte independiente. Para más información, consulte la publicación *Cómo saldar sus tarjetas de crédito* disponible en ftc.gov/credito.

CÓMO ELEGIR UNA ORGANIZACIÓN DE ASESORAMIENTO CREDITICIO

Las organizaciones de asesoramiento crediticio de buena reputación lo aconsejan sobre cómo administrar su dinero y manejar sus deudas, lo ayudan a desarrollar un presupuesto, y usualmente le ofrecen materiales y talleres educativos gratuitos.

2 Información de la FTC para Consumidores

Sus consejeros están certificados y capacitados en temas de crédito para consumidores, administración de dinero y deudas, y elaboración de presupuestos. Los consejeros hablan con usted sobre su situación financiera integral y lo ayudan a desarrollar un plan personalizado para resolver sus problemas de dinero. Por lo general, una sesión inicial de asesoramiento de crédito dura aproximadamente una hora y pueden ofrecerle algunas otras sesiones de seguimiento.

Una organización de asesoría de crédito que se precie debería enviarle gratuitamente información sobre sí misma y sobre los servicios que provee sin pedirle previamente ningún detalle sobre su situación. Cuando una compañía no actúa de esta manera, considere este dato como una luz roja de alerta y pida asistencia en otro lugar.

Una vez que desarrolle una lista de posibles organizaciones de asesoría de crédito, verifique su reputación ante la oficina de su Fiscal General estatal, agencia local de protección del consumidor y la oficina de Better Business Bureau. Ellos pueden informarle si otros consumidores han presentado quejas sobre esas organizaciones. (Pero incluso cuando no registren ninguna queja contra esas organizaciones, no hay ninguna garantía de que sean legítimas.) El Programa de la Sindicatura de los Estados Unidos posee una lista de organizaciones de asesoramiento crediticio aprobadas por el gobierno para proveer asesoramiento pre-bancarrota. Puede encontrar una lista de organizaciones aprobadas por el gobierno detalladas estado por estado en www.usdoj.gov/ust (en inglés). Una vez que tenga todos los antecedentes, es hora de entrevistar a los “candidatos” finales.

LISTA DE PREGUNTAS

Estas son algunas de las preguntas que pueden ayudarlo a encontrar el mejor consejero para su caso.

¿Qué servicios ofrece? Busque una organización que ofrezca una amplia variedad de servicios, incluyendo asesoría para elaborar un presupuesto y clases de administración de ahorros y dinero. Evite hacer tratos con organizaciones que insistan en que su única opción es un plan de administración de deudas antes de tomarse el tiempo necesario para analizar su situación financiera.

¿Me ofrece información? ¿Dispone de materiales educativos gratuitos? Evite hacer tratos con organizaciones que le cobren para darle información.

Además de ayudarme a resolver mi problema inmediato ¿me ayudará a desarrollar un plan para evitar problemas en el futuro?

¿Cuáles son sus cargos u honorarios? ¿Hay cargos iniciales y/o cuotas mensuales? Pida que le entreguen la cotización del precio de los servicios por escrito.

¿Qué sucederá en caso de que no pueda pagar los cargos o hacer contribuciones? Si una organización no le brinda ayuda porque usted no puede pagar, busque ayuda en otro lugar.

¿Tendré un acuerdo o contrato formal escrito con usted? No firme nada sin leerlo primero. Asegúrese de que todas las promesas verbales estén escritas en el contrato.

¿Tiene licencia para ofrecer servicios en el estado donde vivo?

¿Cuáles son las calificaciones de sus asesores?

¿Poseen acreditación o certificación otorgada por una organización externa? ¿Quién otorgó las licencias o certificaciones? Si su organización no posee licencia ni acreditaciones ¿qué tipo de capacitación recibieron sus asesores? Trate de recurrir a los servicios de una organización cuyos asesores hayan recibido capacitación de una entidad externa e independiente.

¿Qué seguridad tengo de que mi información (incluyendo mi domicilio, número de teléfono e información financiera) será protegida y mantenida de manera confidencial?

¿Qué tipo de remuneración reciben sus empleados?

¿Les pagarán más si acepto determinados servicios, si pago un cargo o si hago una contribución a su organización? Si la respuesta es afirmativa, considérela como una luz roja de alerta y busque ayuda en otro lado.

PLANES DE ADMINISTRACIÓN DE DEUDAS

Si sus dificultades económicas provienen de un endeudamiento excesivo o de su incapacidad de repagar sus deudas, una agencia de asesoría de crédito puede aconsejarle que se inscriba en un plan de administración de deudas (Debt Management Plan o DMP en inglés). Un plan de administración de deudas por sí solo no es considerado como asesoría de crédito, y estos planes no son una opción adecuada para todas las personas. Considere la posibilidad de inscribirse en uno de estos planes únicamente después de que un asesor de crédito certificado haya dedicado el tiempo necesario para revisar detalladamente su situación financiera y le haya ofrecido asesoría personalizada sobre la administración de su dinero. Incluso si se determina que un plan de administración de deudas es lo más adecuado para su caso, de todos modos, usted puede recibir ayuda de una organización de asesoría de crédito reputada para elaborar un presupuesto y para que le enseñen a administrar su dinero.

Cómo funcionan los planes de administración de deudas

Todos los meses usted le deposita dinero a la organización de asesoría de crédito. La organización utiliza sus depósitos para pagar sus deudas no

garantizadas – las facturas de su tarjeta de crédito, préstamos de estudios y facturas de atención médica – de acuerdo a un programa de pagos que el consejero desarrolla con usted y con sus acreedores. Es posible que sus acreedores acepten bajar sus tasas de interés o eximirlo de pagar ciertos cargos, pero verifíquelo con cada uno de sus acreedores para estar realmente seguro de que le están ofreciendo las concesiones que le describe la organización de asesoría de crédito. Para que un plan de administración de deudas sea exitoso, es necesario que usted haga sus pagos regularmente y con puntualidad, y completar el plan suele tomar 48 meses o aún más. Pídale a su consejero que le haga un cálculo estimado del tiempo que le tomará completar el plan. Además, es posible que mientras que esté inscrito en el plan tenga que comprometerse a no solicitar – o usar – crédito adicional.

¿Un plan de administración de deudas es la opción correcta para usted?

Además de las preguntas mencionadas anteriormente, si está considerando inscribirse en un plan de administración de deudas, le listamos otras preguntas importantes.

¿La única opción que tiene para ofrecermes es un plan de administración de deudas?

¿Me brindará asesoría presupuestaria de manera regular independientemente de que me inscriba o no en un plan de administración de deudas? Si una organización ofrece únicamente planes de administración de deudas, busque otra organización de asesoría de crédito que también le brinde asistencia para elaborar un presupuesto y que le enseñe a administrar su dinero.

¿Cómo funciona su plan de administración de deudas?

¿Cómo se asegurará de que todos mis acreedores reciban los pagos dentro de los plazos acordados y dentro del ciclo de facturación correcto? Si llegó a la conclusión de que un plan de

administración de deudas es lo más apropiado para su caso, inscríbase en uno que esté estructurado de modo que todos sus acreedores reciban los pagos antes de las fechas de vencimiento y dentro del ciclo de facturación correcto.

¿Cómo se determina el monto de mi pago? ¿Qué sucede si es más de lo que puedo afrontar? No se inscriba en un plan de administración de deudas si no puede afrontar los pagos mensuales.

¿Con qué frecuencia puedo recibir informes sobre el estado de mis cuentas? ¿Puedo acceder mis cuentas en Internet o por teléfono? Asegúrese de que la organización con la que decidió hacer trato esté dispuesta a proporcionarle estados de cuenta detallados con regularidad.

¿Pueden lograr que mis acreedores bajen o eliminen intereses y cargos financieros o que me eximan de pagar los cargos por pagos atrasados? Si la respuesta es afirmativa, comuníquese con sus acreedores para verificarlo y pregúnteles por cuánto tiempo debe permanecer en el plan antes de que se activen los beneficios.

¿Cuáles son las deudas que se excluirán de mi plan de administración de deudas? Este es un punto importante ya que usted tendrá que pagar esas deudas por su cuenta.

¿Tengo que pagarles algo a mis acreedores antes de que acepten el plan de pago propuesto? Algunos acreedores requieren que usted le pague al asesor de crédito antes de aceptarlo en el plan de administración de deudas. Si un asesor de crédito le dice esto, antes de enviar el dinero a la organización de asesoría de crédito, llame a sus acreedores para verificar esta información.

¿Cómo se afectará mi crédito si me inscribo en un plan de administración de deudas? Tenga cuidado con las organizaciones que le digan que

pueden eliminar la información negativa de su informe crediticio. Desde el punto de vista legal, esto es imposible. La información negativa que está correctamente registrada puede permanecer en su historial de crédito hasta por siete años.

¿Puede lograr que mis acreedores reclasifiquen la antigüedad de mis cuentas — vale decir, que pongan mis cuentas al día? Si así fuera, ¿cuántos pagos tendré que hacer antes de que mis acreedores actualicen mis cuentas? Aún cuando sus cuentas atrasadas se pongan al día, la información negativa sobre sus previos incumplimientos de pago permanecerá registrada en su informe de crédito.

Cómo hacer para que un plan de administración de deudas le funcione

Los pasos que se detallan a continuación lo ayudarán a aprovechar los beneficios de un plan de administración de deudas y evitar seguir hundiéndose en sus deudas.

- Continúe pagando sus facturas hasta que sus acreedores aprueben su plan. Si usted deja de hacer sus pagos antes de que sus acreedores lo hayan aceptado dentro del plan, usted tendrá que afrontar cargos por pagos atrasados, penalidades y referencias negativas reportadas en su historial de crédito.
- Antes de remitirle un pago a la organización de asesoría de crédito con la que elaboró el plan, comuníquese con sus acreedores y confirme que han aceptado el plan propuesto.
- Asegúrese de que el programa de pagos establecido por la organización de asesoramiento crediticio esté estructurado de modo de que sus deudas se paguen mensualmente antes de la fecha de vencimiento. Pagar en término lo ayudará a evitar cargos por pagos atrasados y otras penalidades. Llame a cada uno de sus acreedores

el primer día de cada mes para asegurarse de que la agencia les pagó en fecha.

- Revise los estados de cuenta mensuales de sus acreedores para asegurarse de que recibieron sus pagos.
- Si su plan de administración de deudas depende de que sus acreedores acepten bajar o eliminar intereses y cargos financieros, o eximirlo de pagar los cargos por pagos atrasados, asegúrese de que estas concesiones estén reflejadas en sus resúmenes de cuenta.

PROGRAMAS DE LIQUIDACIÓN DE DEUDAS

Los programas de liquidación de deudas tiene muchas diferencias con el asesoramiento crediticio y los planes de administración de deudas. Puede ser una opción muy riesgosa y podría tener un impacto negativo de largo plazo en su historial de crédito y al mismo tiempo sobre su capacidad de conseguir crédito. Por estos motivos, muchos estados poseen leyes o reglas que regulan a las compañías de liquidación de deudas y los servicios que éstas ofrecen. Para más información, póngase en contacto con el Fiscal General de su estado.

Las declaraciones

Las compañías que ofrecen servicios de liquidación de deudas pueden decirle que negociarán con sus acreedores para reducir el monto que usted les debe. Algunas compañías de liquidación de deudas pueden decirle que están en condiciones de hacer los arreglos necesarios para cancelar su deuda por un monto mucho menor – entre el 30 y el 70 por ciento del saldo que usted adeuda. Por ejemplo, si usted tiene una deuda con tarjeta de crédito de \$10,000, una compañía de liquidación de deuda puede decirle que está en condiciones de negociar para que usted la cancele pagando menos de \$4,000. También hay

algunas compañías de liquidación de deudas que pueden declarar que operan sin fines de lucro.

Las compañías que ofrecen este tipo de servicios, generalmente los anuncian como una alternativa a la bancarrota o quiebra. Es posible que le digan que utilizar sus servicios tenga un pequeño o ningún impacto negativo sobre su capacidad de obtener crédito en el futuro, o que cualquier información negativa asentada en su registro de crédito puede ser eliminada una vez que usted haya completado el programa de negociación de deuda. Usualmente, estas firmas le dicen que deje de hacer los pagos a sus acreedores y que en su lugar mande los pagos a la compañía. La compañía también podría prometerle mantener sus fondos en una cuenta especial y pagarle al acreedor en su nombre.

La verdad

No existe ninguna garantía de que los servicios que ofrecen las compañías de liquidación de deudas sean legítimos. Tampoco existe ninguna garantía de que un acreedor vaya a aceptar un pago parcial de una deuda legítima. De hecho, si usted deja de pagar la cuenta de su tarjeta de crédito, por lo general le irán sumando intereses y cargos por atraso de pago al monto de su deuda. Si usted excede el límite de crédito otorgado, también le pueden sumar cargos y gastos adicionales. Todo esto puede causar que su deuda original se duplique o triplique. Todos estos cargos lo hundirán aún más.

Los acreedores no están obligados a negociar el monto adeudado por un consumidor, pero sí tienen la obligación legal de reportar la información exacta a las agencias de informes crediticios, lo cual incluye el incumplimiento de sus pagos mensuales. Esto puede dar como resultado que se registre información negativa en su informe de crédito; y en determinadas situaciones, los acreedores pueden tener derecho a demandarlo para recuperar el dinero que usted les

debe. En algunas instancias, cuando los acreedores ganan un juicio, tienen derecho a embargarle su salario o poner un gravamen sobre su casa. Y como si esto fuera poco, el Servicio de Impuestos Internos (IRS por su sigla en inglés) puede considerar el monto de la deuda condonada como ingreso sujeto a impuestos.

Cargos

Las enmiendas de la Regla de Ventas de Telemarketing de la FTC prohíben que las compañías que venden telefónicamente servicios de liquidación de deudas u otros servicios para reducir el nivel de endeudamiento le cobren o le hagan cargos **antes** de que salden o reduzcan el monto de su deuda

Si usted contrata a una compañía de servicios de liquidación de deudas, es posible que le exijan que deposite dinero en una cuenta bancaria destinada exclusivamente al pago de sus deudas que será administrada por una tercera parte independiente. El administrador de esa cuenta puede cobrarle un cargo razonable por sus servicios y es el responsable de transferir los fondos desde su cuenta para pagarles a sus acreedores y a la compañía de liquidación de deudas cuando ésta llega a un acuerdo con sus acreedores para saldar su deuda. Para más información, consulte la publicación *Cómo Saldar sus Deudas con Tarjeta de Crédito* disponible en ftc.gov/credito.

Información Obligatoria

Antes de que usted se inscriba para recibir el servicio, la compañía de liquidación de deudas debe entregarle información sobre los siguientes puntos del programa:

Precio y términos. La compañía debe explicarle cuáles son y cómo se componen los cargos aplicables y debe informarle cualquier condición sobre sus servicios.

Resultados. La compañía debe informarle cuánto tiempo pasará hasta que se produzcan los resultados. Esto quiere decir, cuántos meses o años pasarán antes de que la compañía le haga una propuesta de pago a cada acreedor.

Propuestas. La compañía debe informarle cuánto dinero o qué porcentaje de cada deuda pendiente de pago debe ahorrar usted antes de que le haga una propuesta de pago a cada uno de sus acreedores.

Cese de pago. Si la compañía le pide que deje de pagarles a sus acreedores – o si el programa se basa en que usted no pague sus deudas – la compañía debe informarle cuáles son las consecuencias negativas que podría sufrir por dejar de pagar.

Consecuencias Impositivas

Dependiendo de su situación financiera, el dinero que se ahorre usando los servicios de las compañías de liquidación de deudas puede considerarse como un ingreso sujeto a impuestos. Las compañías de tarjetas de crédito y otros acreedores pueden reportar los acuerdos de liquidación de deudas al IRS, y la agencia de recaudación de impuestos puede considerar el monto que usted se ahorró de pagar como un ingreso, a menos que se determine que usted es “insolvente”. Se considera que una persona es insolvente cuando el monto total de sus deudas es superior al valor de mercado de todos sus bienes. Determinar la insolvencia de una persona puede ser un proceso complicado. Si no está seguro de cumplir con los requisitos necesarios para beneficiarse de esta excepción, hable con un profesional especializado en impuestos.

Recomendaciones para evitar las estafas
Manténgase alejado de las compañías que:

- Le cobren algún cargo antes de saldar sus deudas.
- Le garanticen que pueden hacer desaparecer sus deudas no garantizadas.

7 Información de la FTC para Consumidores

- Pregonen un “nuevo programa del gobierno” para librarlo de las deudas personales contraídas con tarjeta de crédito.
- Le prometen que pueden cancelar sus deudas no garantizadas pagando unos pocos centavos por cada dólar que adeuda.
- Le dicen que suspenda los pagos o la comunicación con sus acreedores.
- Le dicen que pueden detener todas las llamadas de cobranza de deudas y las demandas judiciales.
- Le dicen que los acreedores nunca demandan a los consumidores por el incumplimiento de pago de las deudas no garantizadas.
- Le prometen que usar sus sistemas no tendrá un impacto negativo en su informe crediticio.
- Le dicen que pueden eliminar de su informe crediticio la información negativa reportada correctamente.

Si se decide a contratar los servicios de una compañía de liquidación de deudas, asegúrese de verificar su legitimidad en la oficina del Fiscal General de su estado, la agencia local de protección del consumidor o en la oficina de Better Business Bureau, en estos tres lugares podrán informarle si registran quejas presentadas por otros consumidores contra la firma

que usted está considerando contratar. También pregunte en la oficina del Fiscal General estatal si la compañía debe obtener una licencia para operar en su estado, y si así fuera, si esa compañía obtuvo la licencia correspondiente.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Para aprender más sobre cómo lidiar con el endeudamiento, visite www.ftc.gov/asuntosdedinero.

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/videosen espanol. 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.

Fiscal Fitness

*Comisión Federal de Comercio
Negociado 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