

Lidiando con deudas



¿Está teniendo problemas para pagar sus facturas? ¿Está recibiendo insistentes avisos de cobro de parte de sus acreedores? ¿Sus acreedores están enviando sus cuentas a las compañías de cobranza de deudas? ¿Está preocupado por perder su casa o su carro? Usted no es el único, muchas personas enfrentan una crisis financiera en algún momento de la vida. Ya sea que su problema se deba a una enfermedad personal o familiar, porque se quedó sin empleo, o sencillamente por haber gastado de más, puede parecerle una situación agobiante, pero a menudo se puede superar. Su situación financiera no tiene por qué ir de mal en peor.

Si usted, o algún conocido está atravesando una tormenta financiera, considere las siguientes opciones: autoayuda usando un presupuesto realista y otras técnicas; servicios de asistencia para reducir sus deudas, como asesoramiento de crédito o de liquidación de deudas de una organización renombrada; consolidación de deudas; o bancarrota. ¿Cómo puede saber cuál es la mejor alternativa para usted? La respuesta dependerá de su nivel de endeudamiento, su grado de disciplina y sus perspectivas para el futuro.

Autoayuda

Desarrolle 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 gasta. Comience haciendo un listado de todas sus fuentes de ingreso. Luego, liste todos sus gastos “fijos” – aquellos que se repiten todos los meses – como por ejemplo, la cuota de su hipoteca o el alquiler, el pago mensual de su carro y

las primas de seguro. A continuación haga una lista de los gastos variables, — como por ejemplo lo que gasta en el almacén, en entretenimiento y ropa. El hecho de anotar todos sus gastos, aún aquellos que parecen insignificantes, lo ayudará a hacer un seguimiento de su esquema de gastos, identificar los gastos necesarios y ordenar el resto de acuerdo a su prioridad. El objetivo de hacer su propio presupuesto es asegurarse de poder cumplir con el pago de todos los gastos básicos: vivienda, alimentación, atención de la salud, seguros y educación. Puede encontrar información sobre técnicas presupuestarias y administración de dinero en internet, en su biblioteca pública y en las librerías. En consumidor.ftc.gov hay una hoja de trabajo que le ayudará a hacer un presupuesto. Además, hay algunos programas de computación que pueden servirle para elaborar y mantener presupuestos, conciliar su libreta de cheques y crear planes para ahorrar dinero e ir saldando sus deudas.

Establezca contacto con sus acreedores

Si tiene dificultades para hacer frente a sus obligaciones financieras, tome contacto con sus acreedores inmediatamente. Hágalos saber por qué está teniendo problemas para cumplir con sus pagos y trate de acordar una modificación de su plan de pago que le permita reducir el monto de sus cuotas a un nivel más manejable. No espere a que sus acreedores remitan sus cuentas a una agencia de cobranza de deudas. Llegado ese punto, los acreedores le habrán perdido la fe.

Cómo lidiar con los cobradores de deuda

La ley federal llamada *Fair Debt Collection Practices Act* estipula cómo y cuándo los cobradores de deudas pueden comunicarse con usted. Un cobrador de deudas no puede llamarlo antes de las 8 a.m. ni después de las 9 p.m.; ni tampoco puede llamarlo a su trabajo si sabe que su empleador desaprueba este tipo de llamadas. Los cobradores no pueden acosarlo, mentir, ni valerse de prácticas indebidas para tratar de cobrarle una deuda. Además, si usted les envía una solicitud escrita pidiéndoles que dejen de contactarlo, los cobradores de deuda deberán cumplir con su pedido. Para más información sobre esta ley federal lea la publicación *Cobranza de deudas* en consumidor.ftc.gov.

Cómo manejar el préstamo de su carro y de su vivienda

Sus deudas pueden ser garantizadas y no garantizadas. Usualmente, las deudas garantizadas están vinculadas a un bien, por ejemplo, el préstamo que sacó para comprar su carro está garantizado con una prenda sobre su vehículo, y el de su casa con una hipoteca. Si usted deja de pagar las cuotas, los prestadores pueden incautarle el auto o ejecutarle la casa. Las deudas no garantizadas no están vinculadas a ningún bien en particular, y la mayor parte de las deudas contraídas con tarjeta de crédito, las facturas de atención médica, los préstamos a sola firma y las deudas por otros tipos de servicio son deudas no garantizadas.

En la mayoría de los acuerdos de financiación de compra de carros se establece que si usted incumple el pago de las cuotas, el acreedor puede recuperar o incautar su carro en cualquier momento. Su acreedor no está obligado a

notificarlo previamente. Si su acreedor le incauta el carro, es posible que para recuperarlo usted tenga que pagar el saldo que aún adeude sobre el préstamo más los gastos de acarreo y de almacenamiento. Si usted no está en condiciones de pagar, el acreedor puede vender su carro. Si usted se da cuenta de que no podrá pagar las cuotas del préstamo de su carro, tal vez lo mejor sea que lo venda por su cuenta y que pague la deuda. De este modo podrá ahorrarse los costos adicionales por la incautación y evitar que el acreedor reporte datos negativos a su informe de crédito. Para más información lea *Recupero de vehículos* en **consumidor.ftc.gov**.

Si usted se atrasa con el pago de las cuotas de su hipoteca, establezca contacto con su prestador inmediatamente para evitar la ejecución hipotecaria. Si usted actúa de buena fe y si se trata de una situación temporaria, la mayoría de las entidades de préstamo se mostrarán dispuestas a tratar de solucionar el problema. Es posible que algunos prestadores acepten reducir el monto de sus pagos o suspenderlos por un breve plazo, Sin embargo, cuando usted reanude los pagos regulares, puede que tenga que pagar un adicional sobre el total del monto que no pagó en fecha. Otras entidades de préstamo pueden aceptar una modificación de los términos de su hipoteca extendiéndole el plazo de pago para reducir el monto mensual de su deuda. Consulte si le aplicarán cargos adicionales por extenderle el período de pago y calcule cuánto se le sumará a largo plazo. Para encontrar más información lea *Cuando pagar la hipoteca es una lucha* en **consumidor.ftc.gov**.



Si usted y su prestador no logran ponerse de acuerdo, tome contacto con una agencia de asesoramiento en temas de vivienda. Algunas agencias limitan sus servicios a los propietarios con hipotecas de la FHA, pero muchas otras ofrecen ayuda gratuita a todos aquellos propietarios que están teniendo problemas para cumplir con el pago de sus hipotecas. Llame a la oficina local del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD en inglés), o a la autoridad de vivienda de su estado, ciudad o condado para que lo ayuden a buscar una agencia de asesoramiento en temas de vivienda legítima y cercana a su domicilio.

Servicios de asistencia para la reducción de deudas

Si usted está bregando con una deuda grande en la tarjeta de crédito y no puede acordar un plan de repago con sus acreedores por sí solo, considere la posibilidad de tomar contacto con un servicio de asistencia para la reducción de deudas como un servicio de asesoramiento crediticio o de liquidación de deudas. Dependiendo del tipo de servicio que elija, podría recibir asesoramiento para lidiar con sus facturas impagas o para crear un plan para repagarle a sus acreedores. En consumidor.ftc.gov encontrará el artículo *Saldando sus deudas con tarjeta de crédito* donde puede encontrar más información.

Antes de cerrar trato con un negocio de servicios de asistencia para la reducción de deudas, verifique la reputación de la compañía en la oficina de su Fiscal General estatal (www.naag.org) y en la agencia local de protección del consumidor. En estas oficinas pueden informarle si registran alguna queja contra la firma que

usted está considerando. Pregunte en la oficina de su Fiscal General estatal si la compañía está obligada a obtener una licencia para operar en su estado, y si así fuera, consulte si la compañía tiene dicha licencia.

Si está pensando en conseguir ayuda para estabilizar su situación financiera, primero haga un poco de tarea. Averigüe qué servicios provee el negocio, cuánto cuestan y cuánto tiempo llevará alcanzar los resultados prometidos. No confíe en las promesas verbales. Pida que le pongan todo por escrito y lea sus contratos atentamente.

Asesoramiento de crédito

Las organizaciones de asesoramiento crediticio de buena reputación pueden aconsejarlo sobre cómo administrar su dinero y manejar sus deudas, ayudarlo a desarrollar un presupuesto y ofrecerle materiales y talleres educativos gratuitos. Los consejeros de estas organizaciones están certificados y capacitados en temas de crédito para consumidores, administración de dinero y deudas, y elaboración de presupuestos. Los consejeros discuten su situación financiera integral con usted 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.

La mayoría de las organizaciones de asesoramiento crediticio prestigiosas operan sin fines de lucro y ofrecen servicios a través de oficinas locales, en internet o por teléfono. En lo posible, busque una organización que le ofrezca consejo en persona. Varias universidades, bases militares cooperativas de crédito, autoridades de vivienda, y sucursales del *U.S. Cooperative Extension Service* operan programas de consejería o asesoramiento

de crédito sin fines de lucro. Su institución financiera, la agencia local de protección del consumidor, y sus amigos y familiares también pueden ser buenas fuentes de información y referencias.

Pero tenga presente que el hecho de que una organización se presente como una entidad “sin fines de lucro” no garantiza que sus servicios sean gratuitos, accesibles o ni siquiera legítimos. De hecho, hay algunas organizaciones de asesoramiento crediticio que cobran cargos altos, a veces ocultos, o que presionan a sus clientes para que hagan contribuciones “voluntarias” que pueden causarle un mayor endeudamiento.

Planes de administración de deudas

Si sus dificultades económicas se deben a un endeudamiento excesivo o a su incapacidad de repagar sus deudas, una agencia de asesoramiento crediticio puede aconsejarle que se inscriba en un plan de administración de deudas (DMP en inglés). Un plan de administración de deudas por sí solo no es considerado como asesoramiento o consejería de crédito, y estos planes no son una opción adecuada para todas las personas. No se inscriba en uno de estos planes a menos y hasta tanto 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 cuando un plan de administración de deudas sea lo más adecuado para su caso, una organización de asesoramiento crediticio reputada también puede ayudarlo a elaborar un presupuesto y enseñarle a administrar su dinero.

Cuando se inscribe en un plan de administración de deudas, usted le tiene que depositar dinero a la organización de asesoramiento de crédito todos los meses. La organización utiliza sus depósitos para pagar sus deudas no garantizadas, por ejemplo, las facturas de su tarjeta de crédito, préstamos estudiantiles y facturas de atención médica, de acuerdo a un cronograma de pagos que el consejero desarrolla con usted y con sus acreedores. Puede 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 las concesiones que le describe la organización de asesoramiento crediticio son ciertas. Para que un plan de administración de deudas sea exitoso, es necesario que usted pague 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 participe en el plan tenga que comprometerse a no solicitar – o usar – crédito adicional.



Programas de liquidación de deudas

Por lo general, los programas de liquidación de deudas son ofrecidos por compañías con fines de lucro e involucran la participación de la compañía en una negociación con sus acreedores para llegar a un acuerdo de liquidación o cancelación de sus deudas — una suma global inferior al monto total que usted adeuda. Para hacer este pago global, la compañía que opera el programa le pide que separe un monto específico de dinero todos los meses como una forma de ahorro. Por lo general, las compañías de liquidación de deudas le pedirán que transfiera mensualmente este monto a una cuenta tipo escrow para ir acumulando un ahorro suficiente para cancelar el acuerdo de liquidación que pudieran conseguir para usted. Además, estos programas suelen alentar o darles instrucciones a sus clientes para que dejen de efectuar los pagos mensuales a sus acreedores.

La liquidación de deudas es riesgosa

Aunque es posible que una compañía de liquidación de deudas logre cancelar una o más de sus deudas, hay algunos riesgos que usted debe tomar en consideración antes de inscribirse:

1. En estos programas, antes de liquidar todas sus deudas, se le suele pedir que deposite dinero en una cuenta de ahorro especial durante 36 meses o más. Muchas personas tienen problemas para efectuar estos pagos por la cantidad de tiempo necesaria para cancelar todas sus deudas (o incluso algunas), y en consecuencia, terminan abandonando los programas. Antes de inscribirse en un programa de liquidación de deudas, revise bien su presupuesto para estar

seguro que usted podrá separar todos los meses la cantidad de dinero requerida durante toda la duración del programa.

2. Sus acreedores no están obligados a negociar una liquidación de sus deudas por el monto que usted les debe. Por lo tanto, existe la posibilidad de que su compañía de liquidación de deudas no pueda liquidar alguna de sus deudas — aunque usted haya separado los montos mensuales requeridos por el programa. Además, las compañías de liquidación de deudas primero suelen tratar de negociar las deudas más chicas, y dejan que sigan creciendo los intereses y los cargos devengados por las deudas más grandes.
3. Como es frecuente que las compañías que operan programas de liquidación de deudas le pidan o lo alienten a dejar de enviar los pagos directamente a sus acreedores, usted podría arriesgarse a que esta falta de pago tenga un impacto negativo en su informe de crédito y otras consecuencias graves. Por ejemplo, sus deudas podrían seguir acumulando cargos y multas por atraso de pago lo cual podrían hundirlo aún más. También podría recibir llamadas de sus acreedores o de cobradores de deudas exigiéndole el pago. Hasta podrían demandarlo para que repague sus deudas. En algunas instancias, cuando los acreedores ganan una demanda judicial, tienen derecho a embargarle su salario o trabar un gravamen sobre su casa.

Estafas de liquidación y eliminación de deudas

Es posible que algunas compañías que ofrecen programas de liquidación de deudas no cumplan con sus promesas, por ejemplo sus “garantías” de hacer un acuerdo para liquidar todas sus deudas con tarjeta de crédito por un monto de entre el 30 al 60 por ciento de lo que usted debe. Otras compañías pueden tratar de cobrarle sus cargos antes de liquidar sus deudas. La Regla de Ventas de Telemercadeo de la FTC prohíbe que las compañías que venden por teléfono servicios de liquidación de deudas y otros servicios de asistencia para la reducción de deudas le cobren un cargo antes de que liquiden o reduzcan su deuda. Algunas compañías tal vez no expliquen cuáles son los riesgos relacionados con sus programas, entre los que se incluyen que varios (o la mayoría) de sus clientes abandonan el programa sin llegar a ningún acuerdo para cancelar sus deudas, que los informes de crédito de sus clientes pueden sufrir un efecto negativo, o que los cobradores de deudas pueden seguir llamándolos.

Antes de inscribirse en un programa de liquidación de deudas, haga su tarea. Está tomando una decisión importante que implica gastar una parte de su dinero que podrían destinar a pagar su deuda. Ingrese el nombre de la compañía en un motor de búsqueda junto con la palabra “complaints” o “quejas”. Lea los comentarios de otras personas sobre las compañías que está considerando, fíjese también si están involucradas en una demanda judicial entablada por algún ente regulador estatal o federal por comprometerse en prácticas engañosas o desleales.



Cargos

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. Esos fondos son suyos y usted tiene derecho a que le acrediten los intereses que devenguen. El administrador de esa cuenta puede cobrarle un cargo razonable por el mantenimiento de la cuenta 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 llegue a un acuerdo con sus acreedores para saldar su deuda.

Información obligatoria

Antes de inscribirse en el servicio, la compañía de asistencia para la reducción de sus 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 y debe informarle cualquier condición sobre sus servicios.
- Resultados. La compañía debe informarle cuánto tiempo pasará hasta que se alcancen 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 no haga los pagos – la compañía debe informarle cuáles son las consecuencias negativas que podría sufrir por dejar de pagar.

La compañía de asistencia para la reducción de sus deudas también debe decirle:

- Que los fondos son suyos y que usted tiene derecho a que le acrediten los intereses devengados.
- Que el administrador de la cuenta no está afiliado con el proveedor del servicio de asistencia para la reducción de sus deudas y que no recibe ninguna comisión de parte de esa compañía.
- Que usted puede retirar su dinero en cualquier momento sin que se le aplique ninguna multa o penalidad.

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 reportarle los acuerdos de liquidación de deuda al IRS que 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.

Tenga cuidado cuando busque un servicio de asistencia para la reducción de sus deudas

Evite a toda aquella organización que le ofrezca servicios de asistencia para su endeudamiento — ya sea un servicio de asesoramiento crediticio, de liquidación de deudas o cualquier otro servicio — que:

- Le quiera cobrar un cargo antes de saldar sus deudas o de inscribirlo en un plan DMP.
- Lo presione para que haga “contribuciones voluntarias”, que en realidad es otra forma de decir cargos.
- Le diga que hay un “nuevo programa del gobierno” para librarlo de las deudas personales contraídas con tarjeta de crédito.
- Le garantice que puede hacer desaparecer sus deudas no garantizadas.
- Le diga que deje de comunicarse con sus acreedores, pero que no le explique la gravedad de las consecuencias.
- Le diga que puede detener todas las llamadas de cobranza de deudas y las demandas judiciales.
- Le garantice que puede cancelar sus deudas no garantizadas pagando unos pocos centavos por cada dólar que adeuda.



- No le envíe información gratuita sobre sus servicios antes de que usted le suministre información financiera personal, como por ejemplo el número de cuenta de su tarjeta de crédito y los saldos.
- Intente inscribirlo en un programa de asistencia para la reducción de deudas sin tomarse el tiempo necesario para revisar su situación financiera.
- Le ofrezca inscribirlo en un programa de administración de deudas sin enseñarle cómo preparar un presupuesto y administrar su dinero.
- Le exija que efectúe pagos para un plan de administración de deudas antes de que sus acreedores lo hayan aceptado en el programa.

Consolidación de deudas

Tal vez pueda bajar el costo de su crédito por medio de la consolidación de sus deudas a través de una segunda hipoteca o de una línea de crédito con garantía hipotecaria. Pero estos préstamos requieren que usted ponga su casa como garantía colateral. Esto significa que si usted no puede cumplir — o se atrasa — con los pagos podría llegar a perder su casa.

Pero además de todo, los préstamos de consolidación de deudas tienen costos. Además del interés, puede que tenga que pagar “puntos”, un punto equivale al uno por ciento del monto que usted toma en préstamo. Así y todo, este tipo de préstamo puede ofrecerle ciertas ventajas impositivas, es decir ventajas con respecto a sus obligaciones de impuestos, que otros tipos de crédito no le ofrecen.

Bancarrota

Aunque la bancarrota personal tiene consecuencias de largo plazo y de gran alcance, también puede ser una opción a tener en cuenta. Las personas que siguen las reglas de la bancarrota reciben un descargo – una orden judicial que establece que no tienen que repagar ciertas deudas. Sin embargo, la información sobre la quiebra (tanto la fecha de la presentación como la del posterior descargo) permanece registrada en un informe de crédito por un período de 10 años, lo cual puede causar dificultades para obtener un crédito, comprar una casa, conseguir un seguro de vida, o en algunas oportunidades, para obtener un empleo. No obstante, la quiebra o bancarrota es un procedimiento legal que les ofrece una oportunidad de recomenzar a las personas que han atravesado dificultades financieras y que no pueden cumplir con el pago de sus deudas.

Hay dos tipos básicos de bancarrota personal: la bancarrota del Capítulo 13 y la del Capítulo 7. Bajo ambos capítulos, los casos se deben presentar ante una corte federal que trata los asuntos de bancarrota, generalmente llamada corte o tribunal de quiebras. Los cargos para iniciar un caso de bancarrota son de varios cientos de dólares. Para más información, visite el sitio web de *United States Courts* (www.uscourts.gov). Además tendrá que sumar los honorarios del abogado que varían según el caso.

Las disposiciones del Capítulo 13 permiten que una persona que percibe ingresos fijos y estables pueda conservar ciertos bienes, como por ejemplo una casa hipotecada o un carro, que podría perder por medio de

un proceso de bancarrota. En los casos de bancarrota del Capítulo 13, la corte aprueba un plan de repago que le permite utilizar sus futuros ingresos para pagar sus deudas dentro de un período de entre tres y cinco años en vez de renunciar a la propiedad de sus bienes. Después de hacer todos los pagos previstos por dicho plan, usted recibirá un descargo de sus deudas.

La bancarrota del Capítulo 7, conocida como bancarrota o quiebra directa, involucra la liquidación de todos los activos o bienes que no están exentos. Entre los bienes exentos se pueden incluir carros, herramientas de trabajo y mobiliarios básicos de la vivienda. Un oficial designado por la corte – llamado síndico – venderá una parte de sus bienes o determinará que se los reintegre a sus acreedores.

Ambos tipos de bancarrota le permitirán librarse de las deudas no garantizadas y detener ejecuciones hipotecarias, incautaciones o confiscaciones, embargos, cortes de suministro de servicios y actividades de cobradores de deuda. Ambos tipos de bancarrota también disponen exenciones que le permiten conservar determinados tipos de bienes, los montos de estas exenciones pueden variar de acuerdo al estado en que se presente el caso. Usualmente, la bancarrota personal no lo exime de pagar las cuotas de manutención de hijos, pensiones alimenticias, multas, impuestos y algunas obligaciones de préstamos estudiantiles. Además, excepto que usted cuente con un plan de repago aceptable establecido bajo el Capítulo 13 para ponerse al día con la deuda, este tipo de bancarrota no le permite conservar sus bienes si su acreedor posee una hipoteca impaga o un gravamen sobre su casa.

Usted debe recibir asesoramiento de crédito de parte de una organización aprobada por el gobierno durante los seis meses previos a la fecha en la cual presente su solicitud para recibir un descargo por bancarrota. En www.justice.gov/ust, el sitio web del Programa de la Sindicatura de EE.UU., se puede acceder a una lista de las organizaciones aprobadas por el gobierno en cada estado. Este Programa, dependiente del Departamento de Justicia de EE.UU., supervisa los casos de bancarrota y a los síndicos de quiebra. Además, antes de presentar un caso de bancarrota bajo el Capítulo 7, usted debe someterse a una “verificación de su nivel de ingresos”. Por medio de esta verificación usted tiene que confirmar que sus ingresos no exceden un determinado monto. El monto varía según el estado y es publicado por el Programa de la Sindicatura de Estados Unidos (*U.S. Trustee Program*). Para más información lea *Presentar su declaración de bancarrota personal: Lo que necesita saber* en consumidor.ftc.gov.

Estafas relacionadas con el endeudamiento

Préstamos con cargo adelantado: Algunas compañías le garantizan el otorgamiento de un préstamo si usted les paga un cargo por adelantado. Este cargo puede variar entre \$100 y varios cientos de dólares. Resista la tentación de creerse estas garantías y seguir adelante con un préstamo con cargo adelantado. Puede ser ilegal. Es verdad que muchos otorgantes de crédito ofrecen sus extensiones de crédito a través de llamadas de telemarketing y solicitan el pago de un cargo adelantado de tasación o solicitud. Pero los otorgantes de crédito que operan legítimamente nunca garantizan el otorgamiento de un préstamo – ni siquiera dicen que es probable que lo consiga. Conforme a lo que establece la Regla de Ventas

de Telemarketing de la FTC, un vendedor o telemarketer que garantiza o manifiesta que existe una alta probabilidad de que usted consiga un préstamo o alguna otra extensión de crédito no puede pedirle — ni aceptar — un pago hasta que usted obtenga el préstamo. Para más información lea *Estafas de préstamo con cargo adelantado* en consumidor.ftc.gov.

Reparación de crédito: Sospeche de lo que dicen esas clínicas de reparación de crédito. Muchas compañías tratan de atraer clientes promocionando sus servicios entre las personas que tienen un historial crediticio deficiente prometiéndoles limpiar sus informes de crédito a cambio del pago de un cargo. Pero todo lo que una de estas compañías pueda hacer a cambio de un cargo, usted lo puede hacer solo y gratis. Usted tiene derecho a corregir la información inexacta de su informe de crédito, pero nadie — le digan lo que le digan — puede eliminar la información exacta de índole negativa de su informe de crédito. Únicamente el transcurso del tiempo y un esfuerzo constante para repagar sus deudas mejorarán su informe de crédito. La ley federal — y algunas leyes estatales — prohíben que estas compañías le cobren antes de que terminen de proveer todos sus servicios. Para más información lea *Estafas de reparación de crédito* en consumidor.ftc.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 puede visitar [consumidor.ftc.gov](https://www.consumer.ftc.gov) 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 [consumidor.ftc.gov](https://www.consumer.ftc.gov). La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.



La Comisión Federal de Comercio
consumidor.ftc.gov
Noviembre 2012