

Consiga ayuda real, no promesas falsas, para sus problemas de deudas

Consejos de Consumer Action, Consumers Union, Consumer Federation of America, y National Consumer Law Center®

¿Tiene problemas para pagar sus tarjetas de crédito? ¿Corre peligro de perder su casa en un juicio hipotecario? A mucha gente le resulta difícil pagar sus deudas. Los avisos publicitarios de compañías que ofrecen ayuda pueden ser tentadores, pero tenga cuidado; podría tratarse de una trampa y terminará en una situación peor. Aprenda a evitar los fraudes y obtener ayuda real con los problemas de sus deudas.

¿Dónde puedo solicitar ayuda con mis deudas? Si tiene problemas para pagar su **hipoteca**, comuníquese con la compañía hipotecaria (donde paga las cuotas) y solicite una “modificación del préstamo”. También puede obtener ayuda de un asesor aprobado por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (U.S. Department of Housing & Urban Development: 800-569-4287 (TTY 877-304-9709) o hud.gov/offices/hsg/sfh/hcc/hcs.cfm). Por **otras deudas** como tarjetas de crédito, llame a la compañía en cuanto sepa que no podrá efectuar el pago. Si no puede llegar a algún arreglo, llame a un servicio de asesoría de crédito *sin fines de lucro*. Es posible que deba pagar una pequeña cantidad pero la mayoría de los servicios de asesoría de crédito sin fines de lucro le proporcionan consejo aunque no pueda pagar. Le explicarán sus opciones, incluso la de presentarse en quiebra, y es posible que puedan implementar un plan con sus acreedores que le ayude a terminar de pagar sus deudas durante un plazo de tiempo fijo. Para encontrar un servicio de asesoría cercano, comuníquese con National Foundation for Credit Counseling, www.nfcc.org o 800-388-2227.

¿Qué tipos de compañías ofrecen ayuda con las deudas? Los *servicios de asistencia hipotecaria* con fines de lucro ofrecen reducir la cantidad de sus pagos de hipoteca mensuales o tomar otras medidas para evitar un juicio hipotecario de su hogar. Los *servicios de asistencia de deudas* con fines de lucro son parecidos; le ofrecen obtener un acuerdo por parte de las compañías emisoras de sus tarjetas de crédito y demás acreedores para reducir el monto de las cuotas mensuales o las tasas de interés o saldar sus deudas por una cantidad menor a la adeudada.

¿Estas compañías pueden cobrar por adelantado? Es ilegal que los *servicios de asistencia hipotecaria y de deudas* le cobren antes de que hayan recibido una oferta por escrito de sus acreedores o compañía hipotecaria para cambiar o saldar la deuda y usted la haya aceptado. *Pero* hay excepciones: los reglamentos federales sobre *servicios de asistencia de deudas* aplican únicamente a las ventas telefónicas. No aplican si la presentación de venta es en persona o si la venta se hace por Internet. De cualquier forma, es muy riesgoso pagarle a una compañía por asistencia de deudas antes de obtener resultados. Los *servicios de asistencia hipotecaria* no tienen permitido cobrar por adelantado aunque usen o no ventas telefónicas.

La compañía dice tener éxito, ¿eso me garantiza que podrán ayudarme? ¡No! Los *servicios de asistencia hipotecaria y de deudas* deben ser honestos sobre su índice de éxito y basarlo en la experiencia de todos sus clientes, no sólo en aquellos que obtuvieron alivio de sus deudas. Pero la situación de cada uno es distinta, y nadie puede garantizar que recibirá el alivio que espera. Es por eso que estas compañías no pueden cobrar por adelantado.

¿Puede existir una situación en la que tengan permitido pedirme dinero antes de obtener resultados?

Los *servicios de asistencia de deudas* le pueden pedir que aparte dinero en una cuenta de banco para cubrir los gastos y pagos de sus acreedores si tienen éxito en ayudarlo. Pero la cuenta debe estar en una institución financiera asegurada y únicamente bajo su control. Usted puede dejar de trabajar con la compañía y retirar el dinero cuando lo desee, sin ninguna obligación de pagar nada excepto por el alivio de deudas que la compañía en realidad le haya conseguido y que usted haya aceptado.

¿Qué otras señales de peligro debo tener presentes?

Tenga cuidado de las compañías que le aconsejan que se deje de comunicar con su prestamista o acreedores. Este es un mal consejo, y es ilegal que los *servicios de asistencia hipotecaria* le aconsejen así. Si un *servicio de asistencia hipotecaria o de deudas* le dice que deje de hacer los pagos a su prestamista o acreedores, debe explicarle cuál puede ser el resultado: le puede dañar su crédito y podría perder su casa; si deja de pagar su tarjeta de crédito y otros acreedores, no sólo daña su crédito sino que también aumenta la deuda a raíz de los recargos e intereses, es posible que le entreguen su cuenta a una agencia de cobranza, y le pueden presentar una demanda. Si la compañía le dice que puede evitar que esto ocurra, es otra señal de peligro.

¿Qué más necesito saber para protegerme?

Casi nunca vale la pena pagarle a servicios de asistencia hipotecaria y de deudas. Por lo general usted puede obtener los mismos resultados sin pagar nada, llamando directamente a la compañía hipotecaria, al prestamista o a la compañía emisora de su tarjeta de crédito, o comunicándose con un asesor sin fines de lucro. Los *servicios de asistencia hipotecaria* le deben informar que no están conectados con el gobierno ni aprobados por su prestamista, que su prestamista puede rehusarse a cambiar el préstamo y que usted puede dejar de usar el servicio cuando lo desee. Los *servicios de asistencia hipotecaria* y también los *servicios de asistencia de deudas* le deben informar el costo del servicio antes de que usted se inscriba. Los *servicios de asistencia de deudas* también deben darle un cálculo aproximado sobre el tiempo que les tomará obtener resultados y cuánto dinero tendrá usted que ahorrar antes de que ellos le puedan hacer ofertas a sus acreedores. La agencia estatal o local de protección al consumidor le puede decir si alguna ley estatal aplica a estas compañías y también le puede aconsejar sobre lo que debe hacer si cree que la deuda no es de usted.

¿Dónde puedo obtener más información? Federal Trade Commission ofrece consejos para saldar sus deudas de tarjetas de crédito en www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/scre02.shtm, y sobre fraudes de asistencia hipotecaria en www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/scre42.shtm.

También puede solicitar estas publicaciones gratuitas y otras de FTC sobre crédito y deudas llamando al 877-382-4357 (TTY 866-653-4261). La publicación de Consumer Action titulada *Mejore su crédito – deje atrás el mal crédito*, está disponible en http://www.consumer-action.org/modules/articles/improve_your_credit_put_bad_credit_behind_you_sp en español, coreano, chino, vietnamita, e inglés. CFA ofrece información sobre crédito y deudas en www.consumerfed.org/consumer-info#credit. Consumers Union tiene información sobre crédito y deudas en www.defendyourdollars.org. Para obtener la guía de National Consumer Law Center, *Guide to Surviving Debt*, llame al 617-542-9595 o visite consumerlaw.org.