

Información

de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

Marzo 2010

enfoque en
EL CRÉDITO 

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
PARA EL CONSUMIDOR

ftc.gov/espanol ■ 1-877-FTC-HELP

Cómo Saldar sus Tarjetas de Crédito

Settling Your Credit Card Debts

Si usted ha llegado al límite de gasto con sus tarjetas de crédito y sus deudas lo están hundiendo cada vez más, es bastante probable que se sienta agobiado. ¿Cómo va a hacer para terminar de pagar su deuda? Ahora bien, imagínese que se entera que hay una compañía que le promete borrar su deuda pagando pocos centavos por cada dólar que debe. ¿Cierto que parece ser la respuesta a sus problemas?

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, le dice que no se apresure y considere todos los pasos que puede seguir para lograr librarse de su saldo en rojo sin necesidad de gastar un montón de billetes verdes.

Hay varios diferentes tipos de servicios que se promocionan diciendo que pueden ayudar a las personas con problemas de endeudamiento. Entre estos servicios están las compañías de “liquidación de deuda” (*debt settlement companies*) que negocian con sus acreedores para reducir el monto que usted les adeuda. Algunas compañías de liquidación de deuda dicen que pueden 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 li-

quidación de deuda puede decirle que está en condiciones de negociar para que usted la cancele pagando menos de \$4,000.

Pero no hay ninguna garantía de que las compañías de liquidación de deuda puedan persuadir a una compañía de tarjetas de crédito a que acepte un pago parcial de una deuda legítima. Y aunque pudieran hacerlo, antes de llegar a saldar sus deudas, usted debe separar dinero todos los meses para sus acreedores y tiene que pagar los altos cargos que cobran las compañías de liquidación de deuda. Y como si esto fuera poco, puede que también tenga que pagarle a la compañía de liquidación de deuda un cargo final que equivale a un porcentaje del dinero que supuestamente se ahorró de pagarle a su compañía de tarjeta de crédito. Mientras tanto, pueden pasar meses – o incluso años – antes de que la compañía de liquidación de deuda negocie con la compañía de su tarjeta de crédito para saldar sus deudas. Y por lo general, si durante ese período usted deja de efectuar sus pagos, la compañía emisora de su tarjeta de crédito le irá sumando mensualmente a su deuda los cargos por pago atrasado y los intereses correspondientes. Esto puede duplicar o triplicar el monto de su deuda original. El importe de todos estos cargos lo hundirán aún más profundo.

BANDERAS ROJAS

Evite tratar con cualquier compañía que le prometa liquidar sus deudas y que actúe de alguna de las siguientes maneras:

- Le ofrezca un “nuevo programa del gobierno” para librarse de las deudas personales con tarjeta de crédito.
- Le asegure que puede eliminar su deuda no garantizada.
- Le diga que deje de comunicarse con sus acreedores.
- Le diga que puede detener todas las llamadas de cobranza de deuda e impedir las demandas judiciales.
- Le asegure que usted puede cancelar sus deudas pagando unos pocos centavos por cada dólar que adeuda.
- Le exija que pague el cargo completo dentro de los primeros meses

SI ESTÁ EN UN POZO...

¿Alguna vez escuchó esa frase que dice: “Si está en un pozo, deje de cavar”? Si necesita ayuda para manejar sus deudas, es fundamental que mantenga abierta las líneas de comunicación con sus acreedores.

- **Comuníquese con la compañía de su tarjeta de crédito – incluso si previamente se han rehusado a ayudarlo con su problema.** Si no logra comunicarse al primer intento, insista. Mantenga un buen registro para poder explicar su situación cuando logre comunicarse. Su objetivo es tratar de llegar a un acuerdo para establecer un plan de pago modificado que reduzca el monto de sus pagos a un nivel que usted pueda manejar. Si usted no hace pagos por 180 días, su acreedor considerará su deuda como una pérdida y la liquidará; su puntaje de crédito sufrirá un gran impacto, y usted continuará siendo responsable de su deuda. Con frecuencia, los acreedores están dispuestos a negociar con usted incluso después de haber liquidado su deuda como pérdida. En lugar de pagarle a una compañía para que hable en nombre suyo con su acreedor, recuerde que usted puede hacerlo por sí mismo y gratuitamente. Puede encontrar el número de teléfono en su tarjeta o en el resumen de cuenta.

Considere las experiencias de otras personas. Una manera de hacer la averiguación es ingresar el nombre de la compañía junto con la palabra “*complaints*” o “quejas” en un motor de búsqueda en línea. Lea los comentarios de otras personas sobre esa compañía. Usted está tomando una decisión importante que implica gastar un montón de dinero que podría destinar al pago de su deuda.

- Otra opción es **establecer contacto con un asesor o consejero crediticio.** Las organizaciones de asesoramiento crediticio reputables ofrecen consejo sobre administración de dinero, facturas y deudas, y ayudan a las personas a desarrollar un presupuesto, y por lo general, ofrecen información y talleres gratuitos sobre estos temas. Los asesores o consejeros deberían analizar con usted su situación financiera global y ayudarlo a desarrollar un plan personalizado para salir del pozo.

Ahora es más fácil encontrar asesores crediticios de buena reputación. Hay una nueva ley que establece que los emisores de tarjetas de crédito deben incluir en sus resúmenes de cuenta un número de teléfono gratuito que dirija a los titulares de las tarjetas de crédito a información sobre cómo encontrar agencias de asesoramiento crediticio sin fines de lucro certificadas.

La mayor parte de los asesores crediticios ofrecen servicios a través de oficinas locales, en Internet, o por teléfono. En lo posible, busque una organización que ofrezca asesoramiento por medio de entrevistas personales cara a cara. Hay varias universidades, bases militares, cooperativas de crédito, autoridades de vivienda y filiales del *U.S. Cooperative Extension Service* que operan programas de asesoramiento de crédito sin fines de lucro. El gobierno federal mantiene una lista de organizaciones aprobadas por el gobierno que están clasificadas por estado y que está disponible en www.usdoj.gov/ust, el sitio Web de la Sindicatura de EE.UU. (*U.S. Trustee Program*). Esta es una organización dependiente del Departamento de Justicia de Estados Unidos que supervisa los casos y síndicos de bancarrota. Reconfirme que las organizaciones de asesoramiento crediticio que dicen estar aprobadas por el gobierno figuren en la lista de organizaciones con aprobación del *U.S. Trustee*.

- Ocasionalmente, cuando estas opciones no funcionan, un asesor crediticio puede indicarle que tiene que **considerar la posibilidad de declararse en bancarrota**. Declararse en quiebra o bancarrota tiene consecuencias serias, entre ellas se incluye la disminución de su puntaje de crédito, pero los asesores crediticios y otros expertos en el tema dicen que en algunos casos es la alternativa más lógica. Las personas que presentan una declaración de bancarrota bajo el Capítulo 13 y que perciben un ingreso fijo tienen permitido conservar la propiedad de sus bienes, como por ejemplo, una casa hipotecada o un auto prendado que perderían en un proceso de bancarrota presentado bajo el Capítulo 7. En un caso de bancarrota bajo el Capítulo 13, la corte aprueba un plan de repago que le permite pagar sus deudas durante un período de entre tres y cinco años, sin renunciar a su derecho de propiedad. Cuando termina de efectuar todos los pagos establecidos en el plan, se establece el descargo de sus deudas. Como parte del proceso del Capítulo 13, usted tendrá que pagar los honorarios de un abogado y debe recibir asesoramiento crediticio de parte de una organización aprobada por el gobierno dentro de los seis meses previos a la presentación de cualquier tipo de descargo de deudas por bancarrota.



PARA MÁS INFORMACIÓN

La FTC tiene materiales informativos gratuitos sobre cómo lidiar con la deuda con tarjeta de crédito en ftc.gov/credito:

- **Endeudado hasta el Cuello**
- **Salud Fiscal: Cómo Elegir un Consejero de Crédito**
- **Before You File for Personal Bankruptcy: Information About Credit Counseling and Debtor Education** (disponible en inglés)
- **www.ftc.gov/AsuntosDeDinero**

Para consultar más información sobre cómo lidiar con la deuda hipotecaria, visite ftc.gov/sucasa:

- **¿Los pagos de su hipoteca lo están haciendo tambalear? Esto es lo que usted puede hacer**
- **Estafas de Rescate de Ejecución Hipotecaria: Otro Posible Estrés para los Propietarios en**

Riesgo de Perder su Vivienda

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 www.ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el nuevo video *Cómo Presentar una Queja* disponible en ftc.gov/video. 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
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