

# Información de la FTC para Consumidores

ftc.gov

FOR THE CONSUMER

FEDERAL TRADE COMMISSION

1-877-FTC-HELP

## ¿Los pagos de su hipoteca lo están haciendo tambalear?

*Esto es lo que usted puede hacer*

Mortgage Payments Sending You Reeling? *Here's What to Do*

**L**a posibilidad de perder su casa por no poder cumplir con los pagos de su hipoteca puede resultar aterradora. Quizás usted sea uno de los muchos consumidores que tomaron una hipoteca con una tasa fija aplicable durante los primeros dos o tres años y al que después se le comenzó a aplicar una tasa ajustable. O tal vez usted está previendo un ajuste de la tasa de interés y desea saber a cuánto ascenderá el monto de sus cuotas mensuales y si estará o no en condiciones de pagar las cuotas. O también puede ser que esté teniendo problemas para cubrir sus gastos debido a una crisis financiera no relacionada a su hipoteca.

Cualquiera que sea la razón por la que su hipoteca le esté provocando ansiedad, la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, quiere que usted sepa qué es lo que puede hacer para salvar su casa y cómo reconocer y evitar las estafas de ejecuciones hipotecarias (*foreclosure scams*).

### **Conozca su hipoteca**

¿Sabe usted qué tipo de hipoteca tiene? ¿Sabe si sus cuotas irán aumentando? Si no puede contestarse estas preguntas leyendo los documentos que recibió en el cierre cuando compró la propiedad, comuníquese con la entidad que administra su hipoteca (*loan servicer*) y haga todas las preguntas que considere necesarias. El administrador de su hipoteca es la entidad de préstamo encargada de cobrarle los pagos mensuales y responsable de acreditar su cuenta.

## Información para Consumidores

Estos son algunos ejemplos de los tipos de hipotecas más comunes:

- **Hipoteca con tasa ajustable combinada** (*Hybrid Adjustable Rate Mortgages, ARMs*): Esta es una hipoteca que se va cancelando por medio del pago de cuotas fijas durante los primeros años y luego se convierte en un préstamo de tasa variable. Algunas de estas hipotecas combinadas tienen nombres tales como ARM 2/28 ó 3/27: el primer número corresponde a la cantidad de años durante los cuales se aplicará una tasa fija y el segundo número se refiere a la cantidad de años durante los cuales se aplicará una tasa ajustable. Otro tipo de hipotecas de tasa ajustable combinada son las conocidas como ARM 5/1 ó 3/1: el primer número corresponde a la cantidad de años durante los cuales se aplicará una tasa fija y el segundo número se refiere a la frecuencia de los cambios o ajustes de la tasa. Por ejemplo, en una hipoteca de tasa ajustable combinada (*hybrid*) o ARM 3/1 se aplicará una tasa de interés fija durante tres años y a partir de entonces se ajustará la tasa cada año.
- **Hipoteca con tasa ajustable** (*Adjustable Rate Mortgages, ARMs*). Esta es una hipoteca a la que se le aplica una tasa de interés ajustable desde el inicio, lo cual significa que los montos de sus pagos mensuales cambiarán con el transcurso del tiempo.
- **Hipoteca con tasa fija** (*Fixed Rate Mortgages*): Esta es una hipoteca a la que se le aplica una tasa fija durante toda la duración del préstamo; el único cambio que podría afectar el monto de sus pagos resultaría de las variaciones de los montos en concepto de impuestos y seguro en el caso de que usted tenga establecida una cuenta *escrow* con la entidad de préstamo.

Si usted tiene una hipoteca con una tasa ajustable combinada o con una tasa variable o ajustable y los montos de sus pagos mensuales van a

augmentar — y tiene problemas para afrontar pagos más altos — averigüe si puede hacer una refinanciación tomando un préstamo con tasa fija. Primero, revise su contrato para verificar si le aplicarán multas por liquidar la hipoteca antes del término. Muchas hipotecas tipo ARM establecen multas por pagar el monto antes del término establecido. En este caso si decide refinanciar durante los primeros años de la hipoteca tendrá que pagar miles de dólares en penalidades. Si está planificando vender su vivienda poco después de que se comience a ajustar la tasa de interés, tal vez no le convenga refinanciar. Pero si piensa quedarse en su casa por un largo período, posiblemente lo mejor sería cambiar a una hipoteca con una tasa fija. En el Internet puede encontrar herramientas de cálculo que lo ayudarán a determinar los costos y los montos de sus pagos.

### **Si se atrasó con sus pagos**

Si está teniendo problemas para cumplir con el pago de sus mensualidades, comuníquese con el administrador de su préstamo lo antes posible para discutir sus opciones. La mayoría de estas entidades están dispuestas a intentar encontrar soluciones con clientes que actúan de buena fe y se comunican en cuanto tienen problemas. Mientras más se tarde en comunicarse con el administrador de su préstamo, menos opciones tendrá. Si tiene tres o cuatro cuotas mensuales sin pagar su préstamo entrará en incumplimiento (*default*), y la mayoría de las entidades de préstamo ya no le aceptarán un pago parcial de la deuda vencida. En este punto, a menos que usted aparezca con el dinero necesario para cubrir todos los pagos incumplidos y los cargos aplicables por la mora, la entidad de préstamo iniciará el procedimiento de ejecución hipotecaria.

### **Cómo evitar entrar en incumplimiento de pago y la ejecución hipotecaria**

Si usted se ha atrasado con sus pagos hipotecarios, considere discutir con el administrador de su préstamo las siguientes opciones para prevenir la ejecución hipotecaria:

**Reinstalación de la hipoteca:** Esta opción le permite pagar la totalidad del monto atrasado impago, más cualquier cargo o multa aplicables por el atraso de sus pagos, a una fecha específica acordada entre usted y el administrador de su préstamo. Esta opción podría ser adecuada si sus atrasos en los pagos de la hipoteca se deben a un problema temporal.

**Plan de repago:** En esta opción, el administrador de su préstamo le concede un período de tiempo fijo para repagar el monto atrasado sumándole una parte del monto vencido al importe de sus pagos mensuales regulares. Esta opción podría ser adecuada si usted solamente incumplió el pago de unas pocas cuotas mensuales.

**Tolerancia por incumplimiento de pago (*forbearance*):** En esta opción se reduce el monto de sus pagos mensuales o se suspenden por un período de tiempo acordado entre el administrador de su préstamo y usted. Al finalizar dicho período, usted retoma su programa regular de pagos y también asume el pago de una suma mayor o se compromete a hacer pagos parciales adicionales por una cantidad determinada de meses para ponerse al día con su préstamo. La tolerancia por incumplimiento de pago puede ser una opción adecuada si sus ingresos son reducidos temporalmente, (por ejemplo, si usted tomó una licencia de trabajo por discapacidad pero prevé retomar su ocupación a tiempo completo en un corto plazo). La tolerancia por incumplimiento de pago no es una opción que le pueda servir de ayuda si vive en una casa que está fuera de su presupuesto.

**Modificación del préstamo:** En esta opción usted establece un acuerdo con el administrador de su préstamo para cambiar de manera permanente uno o más términos de su contrato hipotecario para que usted pueda afrontar los pagos mensuales con mayor facilidad. Las modificaciones pueden incluir bajar la tasa de interés, extender el plazo del préstamo, o añadirle el monto de las mensualidades impagas al total del préstamo. Una modificación de su hipoteca quizás sea necesaria

si está pasando por una reducción de sus ingresos que espera dure largo plazo.

Antes de consultar las opciones de tolerancia por incumplimiento de pago o una modificación del préstamo, prepárese para demostrar que usted está haciendo un esfuerzo de buena fe para pagar su hipoteca. Por ejemplo, si usted puede demostrar que ha reducido otros gastos, es más probable que el administrador de su préstamo tenga voluntad de negociar.

**Venta de su vivienda:** Dependiendo de las condiciones del mercado inmobiliario en su área, la venta de su casa tal vez podría proporcionarle los fondos necesarios para pagar la totalidad de su deuda hipotecaria.

**Bancarrota:** Generalmente, la bancarrota o quiebra personal es considerada la opción de último recurso porque tiene un alto impacto negativo a largo plazo. La bancarrota permanece registrada en su informe de crédito por un período de 10 años, lo cual puede dificultarle obtener crédito, comprar otra casa, obtener un seguro de vida o, hasta algunas veces, conseguir un empleo. No obstante, la bancarrota es un procedimiento legal que puede ofrecer la posibilidad de empezar de nuevo a aquellas personas que no pueden cumplir con el pago de sus deudas.

Si usted no puede ponerse de acuerdo con la entidad de préstamo que administra su hipoteca para resolver su problema por medio de un plan de repago u otra solución, posiblemente desee investigar si puede presentar su declaración de bancarrota bajo los términos establecidos en el Capítulo 13 de la Ley de Quiebras. En caso de que usted tenga ingresos estables, puede ser que el Capítulo 13 le permita conservar sus bienes, como por ejemplo una casa hipotecada o un automóvil, o sea, bienes que quizás perdería de otra manera. En una bancarrota contemplada bajo el Capítulo 13, la corte aprueba un plan de repago del monto de la deuda que le permite a usted utilizar sus ingresos futuros para pagar sus deudas durante un período de tres a cinco años en lugar

## Información para Consumidores

de perder la propiedad de sus bienes. Después de haber cumplido con todos los pagos estipulados en el plan, usted recibirá un descargo de algunas deudas.

Para consultar información más detallada sobre el Capítulo 13, visite en Internet el sitio Web del Programa de la Sindicatura de EE.UU. (*U.S. Trustee Program*), [www.usdoj.gov/ust](http://www.usdoj.gov/ust); esta organización es parte del Departamento de Justicia de EE.UU., y supervisa los casos de bancarrota y a sus liquidadores.

Si usted contrajo una hipoteca con la Administración Federal de la Vivienda (*Federal Housing Administration, FHA*) o a través de la Administración de Veteranos (*Veterans Administration, VA*), posiblemente tenga otras alternativas para evitar la ejecución hipotecaria de su casa. Para discutir sus opciones, consulte los sitios Web de FHA ([www.fha.gov](http://www.fha.gov)) o de VA ([www.homeloans.va.gov](http://www.homeloans.va.gov)).

### **Cómo establecer contacto con el administrador de su préstamo**

Antes de iniciar algún tipo de conversación sobre su problema con el representante de la entidad de préstamo que administra su hipoteca, prepárese. Registre sus ingresos y sus gastos y calcule el valor neto de su amortización o acumulación hipotecaria. Para calcular el importe del valor neto acumulado, calcule el precio de mercado y réstele el saldo de su primera hipoteca, y si tuviera una segunda hipoteca o un préstamo sobre la acumulación hipotecaria, también réstele ese saldo. Luego anote las respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Por qué motivos incumplió el pago de su(s) mensualidad(es) hipotecaria(s)? ¿Tiene algún documento que demuestre los motivos de sus atrasos? ¿De qué manera intentó resolver este problema?
- ¿Su problema es temporal, de largo plazo o permanente? ¿Cuáles son los cambios que prevé para su situación tanto en el corto

como en el largo plazo? ¿Cuáles son los otros asuntos financieros que podrían estar impidiéndole ponerse al día con los pagos de su hipoteca y continuar cumpliendo con los pagos?

- ¿Qué le gustaría que sucediera? ¿Desea conservar la casa? ¿Qué tipo de acuerdo de pago sería el más factible para usted?

Durante todo el proceso de prevención de ejecución hipotecaria haga lo siguiente:

- Anote todas las comunicaciones que mantenga con el representante de la entidad hipotecaria, incluyendo las fechas y horas de las conversaciones, el tipo de contacto (personal, por teléfono, e-mail, fax o correo postal), el nombre del representante de la institución de préstamo y los resultados de las comunicaciones.
- Dé seguimiento por escrito a todas las conversaciones que mantenga con el representante de la entidad que administra su préstamo enviándole una carta con el detalle de lo tratado verbalmente. Envíe su carta por correo certificado “con acuse de recibo” (“*return receipt requested*”) para tener un comprobante de la recepción de su correspondencia. Conserve una copia de su carta y de los documentos adjuntados.
- Cumpla con todos los plazos que le otorgue la entidad que administra su préstamo.
- Permanezca en su casa durante el proceso de prevención porque si se muda, es posible que no pueda beneficiarse de determinados tipos de asistencia. Si usted alquila su casa, ésta dejará de ser su residencia principal y pasará a ser una propiedad de inversión. Lo más probable es que esta situación le impida acogerse a los beneficios de cualquier otro tipo de asistencia adicional que pudiera brindarle el administrador de su préstamo para intentar resolver sus problemas. Si usted elige este camino, asegúrese de que el monto de la renta recibida por el alquiler sea lo

suficientemente considerable para ayudarlo a obtener un préstamo y cumplir con los pagos.

### **Considere renunciar a su casa sin enfrentar una ejecución hipotecaria**

No todas las situaciones pueden resolverse a través de los programas de prevención de la ejecución hipotecaria establecidos por la entidad de préstamo que administra su hipoteca. Si no está en condiciones de conservar su casa, o si no desea conservarla, considere las siguientes opciones:

**Vender su casa:** Si usted pone su casa en venta o tiene un contrato de venta pendiente, es posible que el administrador de su préstamo posponga el procedimiento de ejecución. Esta modalidad puede funcionar si el monto obtenido por la venta de la propiedad le alcanza para pagar la totalidad del saldo del préstamo más los gastos relacionados a la venta de la casa (como por ejemplo, la comisión de su agente inmobiliario). Vender su casa en estas condiciones también le permitiría evitar el pago de cargos por atraso y los costos legales; de esta manera, también podría evitar que se perjudique su calificación de crédito y le permitiría proteger el **valor neto de la amortización o acumulación hipotecaria sobre su propiedad**.

**Venta a pérdida o con descuento:** Es posible que antes de iniciar el procedimiento de ejecución hipotecaria, la entidad de préstamo que administra su hipoteca le permita vender su casa por su cuenta y acuerde en condonarle la diferencia entre el precio de venta y el saldo de su hipoteca. Por medio de esta opción, usted puede evitar que se registre una ejecución hipotecaria en su informe de crédito que perjudique su calificación crediticia. Puede ser que usted tenga que hacerse cargo del pago de los impuestos gravados sobre el monto condonado de su deuda. Para más información, considere consultar con un asesor financiero, contador o abogado.

**Escritura en lugar de ejecución hipotecaria:** En esta opción, usted le transfiere voluntariamente su título de propiedad a la entidad de préstamo que administra su hipoteca (con el previo acuerdo de la entidad) a cambio de la cancelación del saldo de su deuda. Aunque usted pierde su casa, la opción de escriturar su propiedad a nombre de la entidad hipotecaria en lugar de que se la ejecuten puede ser menos perjudicial para su calificación de crédito. Usted perderá el monto de lo que haya capitalizado como amortización de la hipoteca de su propiedad, y puede que tenga que hacerse cargo de los impuestos gravados sobre el monto condonado de su deuda. Puede ser que la opción de escritura en lugar de ejecución hipotecaria no sea una opción en su caso si usted tiene algún otro préstamo o compromiso financiero garantizado por su propiedad.

### **Asesoría de vivienda y crédito**

Usted no tiene que atravesar el proceso de prevención de ejecución hipotecaria solo. Un consejero que trabaje en una agencia de asesoría en temas de vivienda puede evaluar su situación, responder sus preguntas, examinar cuáles son sus opciones, priorizar sus deudas y ayudarlo a prepararse para las discusiones con la entidad de préstamo. En general, estos servicios de asesoramiento son gratuitos o de bajo costo.

Aunque algunas agencias limitan sus servicios de asesoría solamente a aquellos propietarios de viviendas que tienen hipotecas contraídas con la FHA, hay muchas otras agencias que le ofrecen ayuda sin cargo a cualquier propietario de vivienda que esté teniendo problemas para cumplir con los pagos de su hipoteca. Llame a la oficina local del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE.UU. (*U.S. Department of Housing and Urban Development*), **español. hud.gov**, o comuníquese con la autoridad competente de su estado, ciudad o condado para que lo ayuden a encontrar una agencia de asesoría en temas de vivienda legítima próxima a su domicilio. O bien, considere comunicarse con la organización NeighborWorks® Center for

Foreclosure Solutions llamando al 888-995-HOPE o en Internet [www.nw.org](http://www.nw.org). Esta organización es una iniciativa de NeighborWorks America.

### **Manténgase alerta a las estafas**

Los estafadores están atentos a los titulares de las noticias y saben bien que hay propietarios que están atrasados en los pagos de sus hipotecas o que están en riesgo de perder la casa por una ejecución hipotecaria. Estos oportunistas tienen argumentos que pueden darle la impresión de ser lo que usted estaba necesitando para salir del pozo, pero sus intenciones no son para nada honradas. Lo único que les interesa es sacarle su dinero. Entre las estafas depredadoras que han sido denunciadas se incluyen las siguientes:

- **El especialista en prevención de ejecuciones hipotecarias:** En verdad, el “especialista” es solamente un falso asesor que cobra cargos escandalosos a cambio de hacer unas pocas llamadas telefónicas o de completar algunos formularios que cualquier propietario podría hacer por su cuenta. Ninguna de las acciones de este “especialista” lograrán evitar que usted salve su casa de la ejecución hipotecaria. Esta estafa ofrece falsas esperanzas a los propietarios que están en riesgo de sufrir una ejecución hipotecaria, los demora en recurrir a la ayuda calificada y expone la información financiera de las víctimas poniéndola en manos de un estafador.
- **Esquema de alquiler/recompra:** En este esquema, los estafadores engañan a los propietarios de viviendas haciéndoles firmar la escritura de sus casas a nombre de un defraudador oportunista que les dice que podrán permanecer en sus casas como inquilinos y volver a comprar la propiedad con el transcurso del tiempo. Habitualmente, los términos y condiciones de este esquema

son tan exigentes que comprar nuevamente la casa se convierte en una misión imposible, y entonces, lo que sucede, es que el propietario es desalojado y el “rescatador” se marcha sin previo aviso con la mayor parte o todo el valor neto de la acumulación hipotecaria.

- **“Gato por liebre” o *bait-and-switch*:** El truco de esta estafa está en hacerle creer a un propietario que está firmando documentos para ponerse al día con su hipoteca. Pero en realidad, lo que está firmando es una escritura cediendo su casa. Generalmente, estos propietarios no se enteran de que han sido estafados hasta que reciben un aviso de desalojo.

### **Para más información**

Para aprender más sobre hipotecas y otros temas relacionados con el crédito, visite en Internet [www.ftc.gov/credito](http://www.ftc.gov/credito) y el portal de educación financiera del gobierno de Estados Unidos [www.MyMoney.gov/Espanol](http://www.MyMoney.gov/Espanol)

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de 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](http://ftc.gov/consumidor) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.