

# Información

de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

enfoque en  
EL CRÉDITO 

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO  
PARA EL CONSUMIDOR

Octubre 2010

[ftc.gov/espanol](http://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 algún día? Ahora bien, imagínese que se entera de que hay una compañía que le promete reducir – o incluso 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 qué es lo que puede hacer para librarse de su saldo en rojo sin necesidad de gastar un montón de billetes verdes.

### Compañías de Liquidación de Deudas

Hay diferentes tipos de servicios que se promocionan diciendo que pueden ayudar a las personas con problemas de endeudamiento. Entre ellos están los servicios que ofrecen las compañías de “liquidación de deudas” (*debt settlement companies*, en inglés) que dicen que

---

*Las compañías que venden telefónicamente servicios de resolución o liquidación de deudas y otros servicios de alivio para personas endeudadas no pueden imputar ni cobrar un cargo antes de liquidar o reducir la deuda.*

---

negociarán con sus acreedores para reducir el monto que usted les adeuda. Algunas compañías de liquidación o resolución de deudas 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 liquidación de deudas puede decirle que está en condiciones de negociar con su acreedor para

que usted la salde pagando menos, digamos unos \$4,000.

Pero no hay ninguna garantía de que las compañías de liquidación de deudas puedan persuadir a una compañía de tarjetas de crédito para que acepte un pago parcial de una deuda legítima. Y aunque pudieran hacerlo, usted debe separar dinero todos los meses para sus acreedores. Mientras tanto, pueden pasar meses – o incluso años – antes de que la compañía de liquidación de deudas negocie con la compañía de su tarjeta de crédito para saldar sus deudas. Y si durante ese período usted deja de efectuar sus pagos, usualmente, cada mes la compañía emisora de su tarjeta de crédito le irá sumando cargos por incumplimiento de pago en fecha y los intereses correspondientes. Esto puede duplicar o triplicar el monto de su deuda original.

### Cómo Investigar la Reputación de las Compañías

Si se decide a pagarle a una compañía para que negocie la resolución de su deuda, investigue un poco antes de elegir una en particular. Considere las experiencias de otras personas con las compañías de liquidación de deudas. Una manera de averiguarlo 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 una cantidad de dinero que podría destinar al pago de su deuda.

### Cargos Aplicables a los Servicios de Liquidación de Deudas

Las compañías que venden telefónicamente servicios de resolución o liquidación de deudas y otros servicios de alivio para personas endeudadas no pueden imputar ni cobrar un cargo **antes** de liquidar o reducir la deuda.

Si usted contrata los servicios de una compañía de liquidación de deudas, puede que le exijan que deposite dinero en una cuenta bancaria para los cargos y los posibles acuerdos de la compañía. Esta cuenta bancaria que está destinada exclusivamente al pago de sus deudas será administrada por una tercera parte independiente que se denomina administrador de cuenta. El administrador de 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 – siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- La cuenta se mantiene en una institución financiera asegurada.
- Usted ejerce la posesión y control de los fondos (y de cualquier interés devengado), y puede retirar los fondos en cualquier momento.
- La compañía de liquidación de deudas no ejerce la posesión ni control de los fondos ni está asociada con el administrador de cuenta.

- La compañía de liquidación de deudas no comparte los cargos cobrados con el administrador de cuenta.
- Usted puede interrumpir su relación con la compañía de liquidación de deudas en cualquier momento sin pagar ninguna multa. Si usted decide terminar la relación con la compañía, le deben devolver el dinero depositándose en la cuenta dentro de los siete días hábiles subsiguientes – la compañía le puede deducir los cargos devengados legítimamente.

### Información Obligatoria

Antes de que usted se inscriba en el programa la compañía de liquidación de deudas debe entregarle la siguiente información:

- **Cargos y condiciones.** Antes de que usted se inscriba en el servicio, la compañía debe explicarle sus cargos u honorarios. Si la compañía cobra una cantidad específica de dólares, debe informarle el monto. La compañía sólo puede cobrarle una parte del cargo total aplicado por cada una de las deudas que resuelva. Pongamos por ejemplo que usted les debe dinero a cinco acreedores. La compañía logra negociar un acuerdo con uno de sus acreedores. En ese momento, la compañía solamente puede cobrarle una parte del total de sus cargos ya que todavía tiene que negociar con los cuatro acreedores restantes y lograr un acuerdo satisfactorio. Cada vez

que la compañía de liquidación de deudas logra un acuerdo con uno de sus acreedores para liquidar su deuda, la compañía puede cobrarle otra parte del cargo total.

Si la compañía cobra cargos que se basan en un porcentaje del monto que usted se ahorra gracias a la negociación, le debe informar el porcentaje que cobra y la cantidad aproximada de dólares que representa ese porcentaje. Los cargos de este tipo generalmente se llaman “eventuales” o “contingentes”.

La compañía también debe informarle cualquier condición aplicable a sus servicios. Por ejemplo, si la compañía posee una política de reintegros, debe comunicarle los términos y condiciones para obtener el reintegro. Si la compañía no tiene una política de reintegros, debe informárselo antes de que usted se inscriba.

- **Resultados.** La compañía debe informarle cuántos meses o años transcurrirán hasta que le haga una propuesta de pago a cada uno de sus acreedores.
- **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 posibles consecuencias negativas de dejar de pagar, lo cual incluye:

- El perjuicio causado a su informe crediticio y a su calificación de crédito.
- Que sus acreedores pueden demandarlo o seguir adelante con el proceso de cobranza.
- Que las compañías emisoras de sus tarjetas de crédito pueden imputarle cargos e intereses adicionales, lo que incrementará aún más el monto adeudado.

#### 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 al IRS los acuerdos de liquidación de deuda, 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 para beneficiarse de esta excepción, hable con un profesional especializado en impuestos.

### BANDERAS ROJAS

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

- Le cobre antes de acordar la resolución de sus deudas.
- Le ofrezca participar en un “nuevo programa del gobierno” para librarse de las deudas personales contraídas 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 no garantizadas pagando unos pocos centavos por cada dólar que adeuda.



#### Otras Opciones

Tratar de saldar sus deudas contratando los servicios de una compañía de liquidación de deudas es sólo una de las varias opciones disponibles para solucionar su problema de endeudamiento. Usted también podría negociar directamente con la compañía emisora de su tarjeta de crédito, consultar a un asesor crediticio o considerar la posibilidad de declararse en bancarrota.

- **Comuníquese con su compañía de tarjeta de crédito** – incluso si previamente se han rehusado a ayudarlo con su problema. En lugar de pagarle a una compañía para que hable en su nombre con su acreedor, tenga presente que puede hacerlo usted mismo sin tener que pagar nada. Puede encontrar el número de teléfono en su tarjeta o en el resumen de cuenta. Insista y mantenga un buen registro de sus deudas para poder explicar su situación cuando logre comunicarse con la compañía de tarjeta de crédito. Su objetivo es tratar de llegar a un acuerdo con la compañía para establecer un plan de pago modificado que reduzca el monto de sus pagos a un nivel manejable.

Si no paga su deuda durante 180 días, su acreedor cancelará su deuda registrándola como una pérdida; su calificación de crédito sufrirá un gran impacto y usted continuará endeudado. A menudo, los acreedores están dispuestos a negociar con usted aún después

de cancelar su deuda registrándola como una pérdida.

- Establezca contacto con un asesor o consejero crediticio. Las organizaciones de asesoramiento crediticio reputadas 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 desendeudarse.

*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 para que los titulares de las tarjetas de crédito puedan consultar información sobre cómo encontrar organizaciones de asesoramiento crediticio sin fines de lucro.*

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 para que los titulares de las tarjetas de crédito puedan consultar información sobre cómo encontrar organizaciones de asesoramiento crediticio sin fines de lucro.

La mayor parte de los asesores crediticios ofrecen servicios a través de oficinas locales, en Internet, o por teléfono. 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 con aprobación oficial que están clasificadas por estado y que está disponible en [www.usdoj.gov/ust](http://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 autorizadas por el gobierno figuren en la lista de organizaciones con aprobación del *U.S. Trustee*.

- Ocasionalmente, un asesor crediticio puede indicarle que tiene que **considerar la posibilidad de declararse en bancarrota**. Declararse en quiebra o bancarrota tiene consecuencias serias, entre las que 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 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 tener que renunciar a su derecho de propiedad. Cuando termina de efectuar todos los pagos establecidos en el plan, se determina 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 posee materiales gratuitos con información útil para aprender a lidiar con las deudas contraídas con tarjeta de crédito, estos materiales están disponibles en [ftc.gov/credito](http://ftc.gov/credito):

- **Endeudado hasta el Cuello**  
*Knee Deep in Debt*
- **Salud Fiscal: Cómo Elegir un Consejero de Crédito**  
*Fiscal Fitness: Choosing a Credit Counselor*
- [ftc.gov/asuntosdedinero](http://ftc.gov/asuntosdedinero)

Para consultar más información sobre cómo lidiar con la deuda hipotecaria, visite [ftc.gov/sucasa](http://ftc.gov/sucasa).

- **¿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*
- **Estafas de Rescate de Ejecución Hipotecaria: Otro Posible Estrés para los Propietarios en Riesgo de Perder su Vivienda**  
*Foreclosure Rescue Scams: Another Potential Stress for Homeowners in Distress*

## 8 Información de la FTC para Consumidores

---

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](http://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](http://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](http://WWW.FTC.GOV/ESPANOL)

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO  
1-877-FTC-HELP