

*Protecting Wisconsin Consumers for 75 Years*

## En deudas hasta las rodillas

¿Tiene problemas pagando sus facturas? ¿Recibiendo avisos de cobros de sus acreedores? ¿Han sido sus cuentas enviadas a compañías de colecciones? ¿Está preocupado de perder su casa o su auto?

Usted no está sólo. Muchas personas enfrentan una crisis financiera en algún momento de sus vidas. Ya sea la crisis causada por una enfermedad personal o familiar, la pérdida de un empleo o haber sobre gastado, puede parecer agobiante. Pero a menudo se puede superar. Su situación financiera no tiene que ir de mal a peor.

Si usted, o algún conocido está en aguas calientes financieramente, considere estas opciones: presupuestar realístico, asesoría de crédito de una organización reconocida, consolidar deudas o bancarrota. La liquidación de deudas es otra opción. ¿Cómo sabe cuál funcionará mejor para usted? Todo depende de su nivel de deudas, su nivel de disciplina y sus perspectivas futuras.

### **Auto-ayuda**

#### **Desarrollando un presupuesto:**

El primer paso para tomar el control de su situación financiera es hacer una evaluación equilibrada de todos sus ingresos y de todo el dinero que gasta.

Comience haciendo un listado de todas sus fuentes de ingresos. Luego, detalle todos sus gastos "fijos" – aquellos que se repiten todos los meses – como pago de hipoteca o de alquiler, pago de auto y primas de seguros. Luego, haga una lista de los gastos variables, como entretenimiento, recreación y ropa.

Escribir todos sus gastos, aún aquellos que parecen insignificantes, es una manera útil para seguir su patrón de gastos, identificar gastos necesarios y priorizar el resto. La meta es asegurarse que puede pagar los gastos básicos: vivienda, comida, cuidado de salud, seguro y educación.

Su biblioteca pública y librerías tienen información sobre técnicas presupuestarias y de manejo de dinero. En adición, los programas de computadoras pueden ser herramientas útiles para desarrollar y mantener un presupuesto, conciliar su libreta de cheques y crear planes para ahorrar dinero y pagar sus deudas.

#### **Contactando sus acreedores:**

Contacte inmediatamente sus acreedores si tiene dificultades para hacer sus pagos. Hágales saber por qué es dificultoso para usted, y trate de acordar en un plan de pago modificado que reduzca sus pagos a un nivel

más manejable. No espere a que sus cuentas sean enviadas a una agencia de colección. A ese punto, ya sus acreedores habrán renunciado a usted.

#### **Lidiando con los cobradores de deudas:**

Un cobrador de deudas no puede llamarle antes de las 8 a.m., ni después de las 9 p.m., ni mientras usted está en su trabajo si el cobrador sabe que su empleador no aprueba este tipo de llamadas. Los cobradores no pueden acosar, mentir, ni valerse de prácticas indebidas para tratar de cobrarle una deuda. Y tienen que honrar una petición escrita de parte suya pidiendo que dejen de contactarlo.

#### **Manejando los préstamos de automóvil y vivienda:**

Sus deudas pueden ser no garantizadas o garantizadas. Las deudas garantizadas usualmente están atadas a un bien, como su auto a un préstamo de auto, o su casa a una hipoteca. Si usted deja de hacer sus pagos, los prestamistas pueden reposar su auto o ejecutarle la casa. Las deudas no garantizadas no están atadas a ningún bien, e incluyen la mayoría de las deudas de tarjetas de crédito, facturas de atención médica, préstamos de firma y deudas por otros tipos de servicios.

La mayoría de los contratos financieros de automóviles permiten a un acreedor reposar su auto en cualquier momento que usted esté en quiebra. No se requiere una notificación. Si su auto es reposado, puede que tenga que pagar el balance adeudado del préstamo, más los gastos de remolque y de almacenamiento para recuperarlo. Si usted no puede hacer esto, el acreedor puede vender el auto.

Si usted creó que va a irse en quiebra, quizás salga mejor vendiendo su auto por su cuenta y pagando su deuda. Se evitará los costos adicionales de reposición y una entrada negativa en su informe de crédito.

Si usted se atrasa en su hipoteca, contacte su prestamista inmediatamente para evitar la ejecución hipotecaria. La mayoría de los prestamistas están dispuestos a trabajar con usted si ellos creen que usted actúa de buena fe y la situación es temporera. Algunos prestamistas pueden que le reduzcan o suspendan sus pagos por un corto tiempo. Cuando usted resuma a los pagos regulares, puede ser que tenga que pagar una cantidad adicional para el total adeudado. Otros prestamistas puede que estén de acuerdo en cambiar los términos de la hipoteca extendiendo el periodo de amortización para reducir la deuda mensual. Pregunte si le aplicarán cargos adicionales por estos cambios, y calcule cuánto totalizan a largo plazo.

Si usted y su prestamista no pueden llegar a un acuerdo, contacte a una agencia de asesoramiento de viviendas.

Algunas agencias limitan sus servicios de asesoría a propietarios de hipotecas con la FHA, pero muchas ofrecen ayuda gratuita a cualquier propietario que esté teniendo problema haciendo los pagos de su hipoteca. Llame a la oficina local del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano, o a la autoridad de vivienda en su estado, ciudad, o condado para que le ayuden a buscar una agencia de asesoramiento de vivienda legítima cerca a usted.

### **Servicios de alivio de deudas**

**Asesoramiento de crédito:** Si usted no está lo suficientemente disciplinado para crear un presupuesto realizable y adherirse a él, si no puede acordar un plan de repago con sus acreedores, o no puede controlar las facturas que se siguen amontonando, considere contactar una agencia de asesoramiento de crédito. Muchas organizaciones de asesoramiento de crédito son sin fines de lucro y trabajarán con usted para ayudarlo a resolver sus problemas financieros. Pero tenga presente de que sólo porque una organización se presente como una entidad "sin fines de lucro" no le garantiza que sus servicios sean gratuitos, accesibles o ni siquiera legítimos. De hecho, algunas organizaciones de asesoramiento de crédito cobran cargos altos, que suelen estar ocultos, o presionan a los consumidores para que hagan contribuciones "voluntarias" que pueden causar aún más deudas.

La mayor parte de los consejeros de crédito ofrecen sus servicios a través de oficinas locales, el

Internet o por teléfono. Si es posible, busque una organización que ofrezca servicios de asesoramiento en persona. Varias universidades, bases militares, cooperativas de crédito, autoridades de vivienda y sucursales del Servicio de Extensión Cooperativa de Estados Unidos operan programas de asesoramiento de crédito sin fines de lucro. Su institución financiera, la agencia local de protección al consumidor, y amigos y familiares pueden ser fuentes buenas de información y referidos.

Las organizaciones de asesoramiento de crédito de buena reputación le pueden aconsejar sobre cómo administrar su dinero y manejar sus deudas, ayudarle a desarrollar un presupuesto, y ofrecerle materiales y talleres educativos gratuitos. Los consejeros son certificados y están entrenados en temas de crédito para consumidores, manejo de dinero y deudas, y presupuestos. Los consejeros hablan sobre toda su situación financiera y lo ayudan a desarrollar un plan personalizado para resolver sus problemas de dinero. Una sesión inicial de asesoramiento de crédito dura aproximadamente una hora, con una oferta para sesiones de seguimiento.

**Planes de manejo de deudas:** Si sus dificultades económicas provienen de deudas excesivas o de su incapacidad de repagar sus deudas, una agencia de asesoría de crédito puede recomendarle que se inscriba en un plan de manejo de deudas (Debt Management Plan o DMP en inglés). Un DMP por sí sólo no es asesoría de crédito, ni aplica a

todos. Usted debe de inscribirse en uno de estos planes únicamente después de que un asesor de crédito certificado haya dedicado tiempo revisando detalladamente su situación financiera, y le haya ofrecido asesoría personalizada sobre el manejo de su dinero. Aun cuando un DMP es adecuado para usted, una organización de asesoría de crédito reputada le puede ayudar a crear un presupuesto y enseñarle destrezas de manejo de dinero.

En un DMP, usted deposita dinero cada mes con la organización de asesoría de crédito, que utiliza sus depósitos para pagar sus deudas no garantizadas, como las facturas de su tarjeta de crédito, préstamos de estudios, facturas médicas, de acuerdo a un programa de pagos que el consejero desarrolla con usted y con sus acreedores. Sus acreedores pueden que acepten bajar sus tasas de interés o exonerarlo de pagar ciertos cargos, pero verifique con todos sus acreedores para estar seguro de que le ofrecen las concesiones que le describe la organización de asesoría de crédito. Un DMP exitoso requiere que usted haga sus pagos regularmente y con puntualidad, y puede que tome 48 meses o más para completarlo. Pídale a su consejero de crédito que le haga un estimado del tiempo que le tomará completar el plan. Puede que tenga que acordar que no va a solicitar – o usar – ningún crédito adicional mientras esté participando en el plan.

**Programas de liquidación de deudas:** La liquidación de deudas tiene una gran diferencia

al asesoramiento de crédito y el DMP. Puede ser muy riesgosa y podría tener un impacto negativo de largo plazo en su informe de crédito, y al mismo tiempo, en su habilidad de obtener crédito.

### **Las reclamaciones**

Las compañías de liquidación de deudas pueden decir que negociarán con sus acreedores para reducir la cantidad que usted debe. Algunas compañías de liquidación de deudas dicen que pueden hacer arreglos para pagar su deuda por una cantidad menor – entre el 30 y el 70 por ciento del balance que usted adeuda. Por ejemplo, si usted debe \$10,000 en una tarjeta de crédito, una compañía de liquidación de deudas puede decir que va a hacer arreglos para que liquiden su deuda por menos de, digamos \$4,000. Algunas compañías de liquidación de deudas pueden que también digan que son sin fines de lucros.

Las compañías de liquidación de deudas generalmente anuncian sus servicios como una alternativa a la bancarrota. Estas reclaman que utilizando sus servicios usted tenga un pequeño o ningún impacto negativo sobre su habilidad de obtener crédito en el futuro, o que cualquier información negativa puede ser eliminada de su informe de crédito cuando usted haya completado el programa de liquidación de deudas. Las compañías usualmente le dicen que deje de hacer los pagos a sus acreedores, y que en su lugar, envíe los pagos a la compañía de liquidación de deudas. La compañía podría prometerle mantener sus fondos

en una cuenta especial y pagarle al acreedor en su nombre.

### **La verdad**

No hay ninguna garantía de que los servicios que ofrecen las compañías de liquidación de deudas sean legítimos. Tampoco hay ninguna garantía de que un acreedor acepte un pago parcial de una deuda legítima. De hecho, si usted deja de hacer los pagos de su tarjeta de crédito, por lo general irán sumando a su deuda cargos por atrasos e intereses. Si usted excede el límite de crédito, también le pueden sumar cargos y gastos adicionales. Esto puede causar que su deuda original se duplique o triplique. Todos estos cargos le hundirán aún más.

Mientras que los acreedores no tienen la obligación de negociar la cantidad que un consumidor deba, tienen la obligación legal de proveer la información exacta a las agencias de informes de créditos, incluyendo el incumplimiento de sus pagos mensuales. Eso puede resultar en una entrada negativa en su informe de crédito. Y en determinadas situaciones, los acreedores pueden tener derecho a demandarlo para recobrar el dinero que se les debe. En algunos casos, cuando los acreedores ganan un juicio, tienen derecho a embargarle su salario o poner un gravamen sobre su casa. Finalmente, el Servicio de Impuestos Internos (IRS por su sigla en inglés) puede considerar cualquier cantidad de deuda eximida como un ingreso sujeto a impuestos.

### **Cargos**

Las enmiendas de la Regla de Ventas de Telemarketing de la FTC prohíben que las compañías

que venden telefónicamente servicios de liquidación de deudas u otros servicios de alivio de deudas cobren una cuota antes de liquidar o reducir su deuda.

Si usted hace negocios con una compañía de servicios de liquidación de deudas, puede que le requiera que deposite dinero en una cuenta bancaria dedicada, la cual será administrada por una tercera persona independiente. El administrador de esa cuenta puede que le cobre un cargo razonable y es el responsable de transferir fondos de su cuenta para pagar a sus acreedores y a la compañía de liquidación de deudas cuando ocurran las liquidaciones.

### Requisitos de revelación

Antes de que usted se inscriba para el servicio, la compañía de liquidación de deudas tiene que darle información acerca del programa:

- **Precio y términos.** La compañía tiene que explicar cuáles son sus cargos y tiene que informar sobre cualquier condición de sus servicios.
- **Resultados.** La compañía tiene que informarle cuánto tiempo tomará para obtener resultados. Esto es, cuántos meses o años antes de que la compañía le haga una oferta a cada acreedor.
- **Ofertas.** La compañía tiene que informarle cuánto dinero o qué porcentaje de cada deuda pendiente de pago debe ahorrar usted antes de que le haga una oferta de pago a cada acreedor.

- **No pago.** Si la compañía le pide que deje de hacer pagos a sus acreedores – o si el programa se basa en que usted no haga pagos – la compañía tiene que informarle acerca de las posibles consecuencias negativas por no pagar

### Consecuencias de impuestos

Dependiendo de su condición financiera, la cantidad de cualquier ahorro que usted obtenga por servicios de alivio de deudas puede considerarse como ingreso y estar sujeto a impuestos. Las compañías de tarjetas de crédito y otros pueden reportar deudas liquidadas al IRS, y el IRS las considera como ingresos, a menos que usted sea "insolvente". Usted es insolvente cuando el total de sus deudas es mayor que el total del valor justo de mercado de sus bienes. Insolvencia puede ser un proceso complicado de determinar – por favor hable con un profesional de impuestos si no está seguro de que cualifique para esta excepción.

### Investigando compañías

Si decide pagar a una compañía para que le negocie su deuda, haga un poco de investigación. Considere las experiencias de otras personas. Una manera de hacer eso es ingresar el nombre de la compañía junto con la palabra "*complaints*" ("quejas" en español) en un motor de búsqueda de Internet. Lea los comentarios de otras personas sobre esa compañía. Usted está tomando una decisión importante que implica gastar mucho dinero que podría usarlo para saldar su deuda.

### Protéjase

Tenga cuidado con cualquier organización de alivio de deudas que:

- cobra algún cargo antes de saldar sus deudas.
- presiona para que haga "contribuciones voluntarias", otra forma de decir cargos.
- propaga un "nuevo programa del gobierno" para librarlo de su deuda personal de tarjeta de crédito.
- garantiza que puede hacer desaparecer sus deudas no garantizadas.
- diga que deje de comunicarse con sus acreedores.
- diga que puede detener todas las llamadas de cobranza de deudas y las demandas judiciales.
- garantiza que puede cancelar sus deudas no garantizadas pagando sólo centavos por cada dólar que adeuda.
- no envía información gratis sobre los servicios que provee sin antes requerir que usted dé información financiera personal, como el número de cuenta de su tarjeta de crédito y los balances.
- intenta inscribirlo en un programa de alivio de deudas sin tomarse el tiempo para revisar su situación financiera.
- ofrezca inscribirlo en un DMP (programa de manejo de deudas) sin enseñarle cómo preparar un

presupuesto y las destrezas para manejo de dinero.

- exija que efectúe pagos en un DMP antes de que sus acreedores le hayan aceptado en un programa.

## **Consolidación de deudas**

Es posible que usted pueda bajar su costo de crédito por medio de la consolidación de sus deudas a través de una segunda hipoteca o una línea de crédito de equidad. Pero recuerde que estos préstamos requieren que ponga su casa como garantía colateral. Si usted no puede hacer los pagos – o si sus pagos están tarde – podría perder su casa.

Lo que es más, los costos de los préstamos de consolidación pueden ir sumándose. Además del interés del préstamo, usted puede que tenga que pagar por "puntos", con un punto equivalente al uno por ciento de la cantidad que usted tomó prestada. Aun así, este tipo de préstamo puede ofrecerle ciertas ventajas de impuestos que no están disponibles con otros tipos de créditos.

## **Bancarrota**

La bancarrota personal generalmente es considerada una opción de último recurso para manejar sus deudas porque los resultados son de larga duración y de gran alcance. Las personas que siguen las reglas de bancarrota reciben un descargo – esto es una orden judicial que establece que no tienen que repagar ciertas deudas. Sin embargo, la información sobre bancarrota (tanto la fecha de su presentación como la fecha más tarde del descargo) permanecen en su

informe de crédito por un período de 10 años, y puede causarle dificultades en obtener crédito, comprar una casa, conseguir un seguro de vida o algunas veces obtener un empleo. No obstante, la bancarrota es un procedimiento legal que ofrece un nuevo comienzo a personas que han enfrentado dificultades financieras y no pueden cumplir con los pagos de sus deudas.

Existen dos tipos principales de bancarrotas personales: las del Capítulo 13 y las del Capítulo 7. Cada una se debe presentar ante una corte federal de bancarrotas. Los cargos de presentación son de varios cientos de dólares. Para más información, visite [www.uscourts.gov/bankruptcycourts/fees.html](http://www.uscourts.gov/bankruptcycourts/fees.html). Los honorarios de abogado son adicionales y pueden variar.

El Capítulo 13 permite a personas de ingresos estables conservar la propiedad, como una casa hipotecada o un auto que de otra manera hubieran perdido por medio de un proceso de bancarrota. En el Capítulo 13, la corte aprueba un plan de repago que le permite utilizar sus ingresos futuros para pagar sus deudas dentro de un período de entre tres a cinco años, en vez de entregar alguna propiedad. Luego de haber efectuado todos los pagos bajo el plan, usted recibe un descargo de sus deudas.

El Capítulo 7, es conocido como bancarrota directa, involucra la liquidación de todos los bienes no exentos. Las propiedades exentas pueden incluir automóviles, herramientas de trabajo y mobiliarios básicos del hogar. Algunas de sus propiedades pueden venderse a través de un oficial designado por

la corte – un síndico – o entregarse a sus acreedores. Usted tiene que esperar 8 años después de recibir un descargo de sus deudas bajo el Capítulo 7, para que pueda volver a declarar bancarrota bajo el mismo capítulo. El período de espera del Capítulo 13 es más corto y puede llegar a ser de tan sólo dos años entre declaraciones.

Ambos tipos de bancarrotas le permitirán librarse de las deudas no garantizadas y detener ejecuciones, reposiciones, embargos, desconexiones de las utilidades, y actividades de recolección. Ambas también proveen excepciones que permiten a las personas conservar ciertos bienes, aunque las cantidades de exención varían según el estado.

Tenga en cuenta que la bancarrota personal no borra la manutención de hijos, mantenimiento, multas, impuestos y algunas obligaciones de préstamos de estudiantes. Y, excepto que usted tenga un plan aceptable bajo el Capítulo 13 para ponerse al día con las deudas, la bancarrota usualmente no le permite conservar una propiedad cuando el acreedor tiene una hipoteca no pagada o un gravamen sobre la misma.

Usted debe recibir asesoría de crédito de una organización aprobada por el gobierno dentro de los seis meses previos a presentar una solicitud para recibir algún alivio de bancarrota. Usted puede encontrar una lista de organizaciones aprobadas por el gobierno de cada estado en [www.usdoj.gov/ust](http://www.usdoj.gov/ust). Ese es el sitio web del Programa de Síndicos de Estados Unidos, la

organización dentro del Departamento de Justicia que supervisa casos de bancarrota y síndicos. Además, antes de presentar un caso de bancarrota bajo el Capítulo 7, usted debe someterse a un examen de "verificación de recursos". Este examen requiere que usted confirme que sus ingresos no exceden una determinada cantidad. La cantidad varía según el estado y es publicado por el Programa de Síndicos de los Estados Unidos en el sitio web indicado arriba.

### **Control de daños**

Recurrir a una empresa que le ofrece ayuda para resolver sus problemas de deudas puede parecerle una solución razonable cuando sus facturas se tornan inmanejables. Pero antes de hacer negocios con alguna compañía, verifique con el Buro de Protección al Consumidor o con la oficina de Better Business Bureau (BBB). Nosotros le podemos decir si hay alguna de las quejas de consumidores registrada en contra de la misma compañía con la que usted está considerando hacer negocios.

Algunos negocios que ofrecen ayudarlo con sus problemas de deudas suelen cobrar cargos altos y no logran los objetivos prometidos de los servicios que venden. Otros pueden falsificar los términos de un préstamo de consolidación de deuda, sin explicar ciertos costos u omiten decirle que usted está entregando su casa como garantía colateral. Las empresas que anuncian planes voluntarios de reorganización de deudas tal vez no le expliquen que el plan ofrecido en realidad es una declaración de bancarrota, no le

dicen todo lo que está involucrado, ni le ayudan con lo que podría ser un proceso largo y complejo.

En adición, algunas compañías le garantizan un préstamo si usted les paga un cargo por adelantado. El cargo puede variar entre \$100 a varios cientos de dólares. Resista la tentación de involucrarse en lo que les garantizan estos préstamos de un cargo por adelantado. Estos pueden ser ilegales.

Es verdad que muchos acreedores legítimos ofrecen extensiones de créditos a través de llamadas de telemarketing y requieren un cargo de solicitud o tasación por adelantado. Pero los acreedores legítimos nunca garantizan que el consumidor obtendrá el préstamo – ni siquiera la probabilidad de otorgarle el préstamo. Bajo las reglas federales de la Regla de Ventas de Telemarketing, un vendedor o telemarketer que le garantice o le manifieste una alta probabilidad de obtener un préstamo o cualquier otra extensión de crédito no puede pedir ni aceptar un pago hasta que usted haya recibido el préstamo.

Usted debería de ser cauteloso con las reclamaciones de estas llamadas clínicas de reparación de crédito. Muchas compañías atraen a consumidores con historiales de créditos defectuosos, prometiéndoles limpiar su informe de crédito por un cargo. Pero usted ya tiene el derecho de pedir que se le corrija cualquier información incorrecta en su expediente. Y una clínica de reparación de crédito no puede remover información correcta de su informe de crédito,

a pesar de las promesas de ellos. Usted también debería saber que la ley federal y algunas leyes estatales prohíben a estas compañías que le cobren un cargo por sus servicios hasta que hayan terminado de proveerlos. Sólo el tiempo y un esfuerzo concienzudo del repago de sus deudas podrá mejorar su informe de crédito.

Si está pensando en conseguir ayuda para estabilizar su situación financiera, primero haga su tarea. Averigüe cuáles son los servicios que presta una empresa y cuánto cuesta, y no se fíe de las promesas verbales. Que le pongan todo por escrito, y lea sus contratos cuidadosamente.

Para obtener más información, o para presentar una queja, visite nuestra página web o comuníquese con el Departamento de Protección al Consumidor.

**Departamento de  
Protección al Consumidor  
2811 Agriculture Drive  
PO Box 8911  
Madison WI 53708-8911**

**CORREO ELECTRÓNICO:  
[DATCPHotline@wisconsin.gov](mailto:DATCPHotline@wisconsin.gov)**

**SITIO DE INTERNET:  
[datcp.wisconsin.gov](http://datcp.wisconsin.gov)**

**Llamadas libres de cargos en WI:**

**(800) 422-7128**

**(608) 224-4976**

**FAX: (608) 224-4677**

**TTY: (608) 224-5058**