

# Información de la FTC para Consumidores

## Incumplir el Pago de su Hipoteca Tiene Consecuencias Costosas



### Defaulting on Your Mortgage Has Costly Consequences

**S**i usted no paga su hipoteca en fecha o si paga un monto menor a su mensualidad, usted incurre en incumplimiento de pago de su préstamo. Las consecuencias del incumplimiento de pago pueden ser costosas.

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, dice que es importante entender los costos que tiene el incumplimiento de pago. La agencia también destaca que si está teniendo problemas para cumplir con los pagos de su hipoteca, se comunique lo antes posible con el administrador de su préstamo para hablar sobre sus opciones. Cuanto más tiempo se tarde en llamar, menos opciones tendrá.

### ¿Qué sucede si incumplo los pagos de mi hipoteca?

El incumplimiento de pago de su hipoteca puede sumarle el costo de varios cargos al monto que ya debe. También puede perjudicar su puntaje de crédito. Y en último término, puede ocasionarle la pérdida de su casa.

**Cargos por Pago Atrasado.** Si usted se atrasa en el pago, le pueden aplicar un cargo adicional por pago atrasado. Los cargos por pago atrasado pueden sumarle cientos de dólares a la cuenta de su hipoteca.

**Cargos Relacionados con el Incumplimiento de Pago.** El administrador de su hipoteca es la compañía que maneja la cuenta de su préstamo hipotecario. Si usted incumple sus pagos y entra en mora, el administrador de su hipoteca puede aplicarle cargos por “servicios relacionados con el incumplimiento de pago” que, con el transcurso del tiempo, pueden sumarle a su préstamo cientos o incluso miles de dólares.

Los servicios relacionados con el incumplimiento de pago pueden incluir:

- *Inspección de la propiedad* para asegurarse de que usted esté viviendo en la casa y para controlar que la está manteniendo.
- *Preservación de la propiedad*, que incluye los costos de servicios tales como cortar el césped, jardinería y reparación, o el costo de tapar ventanas o puertas rotas con tablas.
- *Costos de ejecución hipotecaria*, que pueden incluir los honorarios de abogados, cargos por búsqueda de títulos de propiedad y los gastos de los envíos postales y publicación de las notificaciones de ejecución hipotecaria.

**Perjuicio a su Puntaje de Crédito.** Los administradores de hipotecas proveen información sobre sus antecedentes de pago a las compañías de informes de crédito, lo cual incluye reportar si usted se atrasó con una cuota u omitió algún pago. Hasta un único atraso de pago disminuye su puntaje de crédito, lo que a su vez afecta su posibilidad

de obtener un préstamo en el futuro – y la tasa de interés que le aplicarán.

**Ejecución hipotecaria.** Si usted incurrió en incumplimiento de pago, el administrador de su hipoteca puede iniciar el proceso de ejecución hipotecaria. Esto no solamente le sumará gastos a los costos que usted tendrá que pagar para ponerse al día con su cuenta de préstamo, sino que además, el procedimiento de ejecución hipotecaria es un asunto de registro público. Como resultado, le será más difícil obtener crédito en el futuro para comprarse otra casa. Si usted no está en condiciones de ponerse al día con su préstamo o si no puede encontrar alguna otra solución, su casa podría ser vendida en una subasta de ejecución hipotecaria. En varios estados, usted también estará obligado a pagar el “aforo por la cantidad faltante” (*deficiency judgment*, en inglés), cuyo monto se compone de la diferencia entre lo que usted debe y el precio que se obtenga por la casa en la subasta de venta del proceso de ejecución hipotecaria.



## ¿Qué debería hacer?

Esté muy atento a su cuenta de préstamo hipotecario. Revise su cuenta con regularidad para controlar que le acrediten sus pagos en fecha y para asegurarse de que no le imputen ningún costo o cargo inesperado o inusual. Si no recibe resúmenes de cuenta mensuales, pregúntele a su administrador si puede acceder a su cuenta de préstamo en línea. Sea activo y cuestione todo aquello que no entienda y conserve registros de todas las comunicaciones con el administrador de su hipoteca. Entre las cosas que tiene que monitorear están las siguientes:

- **Acreditación de los Pagos.** Mantenga un registro anotando el monto y la fecha de sus pagos. Si usted efectuó un pago completo, el administrador debe acreditárselo a la cuenta de su préstamo el mismo día en que lo reciba. Si hace un pago parcial, el administrador de su préstamo no está obligado a acreditárselo a su cuenta y puede devolverle el pago y colocar su cuenta en estatus de “suspendida” o “pendiente”: lo que quiere decir que el pago queda en el limbo hasta que usted provea los fondos para completar el monto total de la cuota.
- **Cargos Adicionales por Pago Atrasado Aplicados Incorrectamente.** La mayoría de los contratos de préstamos hipotecarios incluye un “período de gracia” – que es el tiempo que tiene para pagar sin incurrir en la aplicación de un cargo por pago atrasado. Si usted paga dentro del período de gracia, no deberían aplicarle

ningún cargo por atraso. Se considera como fecha de pago el día en el cual su administrador recibe el pago y no el día en que usted lo envía.

- **Multiplicación de Cargos por Pago Atrasado.** Sólo le deberían aplicar un cargo por pago atrasado si usted no paga puntualmente el monto completo de la mensualidad de su hipoteca. Algunos administradores de hipotecas han aplicado cargos por pago atrasado sobre mensualidades completas abonadas en fecha porque el prestatario no incluyó el monto de un cargo por pago atrasado que había quedado impago. Esta práctica es conocida en inglés como *late charge “pyramiding”*, algo así como una montaña de cargos por atraso de pago, y es una práctica contraria a la ley.
- **Cargos por Servicios Relacionados con el Incumplimiento de Pago.** Revise su cuenta para controlar si le han aplicado cargos por servicios relacionados con el incumplimiento de pago. Asegúrese de comprender a qué corresponden y por qué motivo le aplicaron esos cargos. Si en su resumen de cuenta aparecen cargos misteriosos registrados en concepto de “otros cargos” o “adelantos corporativos” comuníquese con el administrador de su préstamo para que se los explique.
- **Cuenta de Depósito en Garantía.** Si usted tiene una cuenta de depósito en garantía, más conocida como cuenta *escrow*, que está vinculada a su préstamo y cuyos fondos se usan para pagar los

impuestos inmobiliarios y la prima de seguro de propietario, revise el resumen anual de su cuenta *escrow*. Controle que el monto de los impuestos y de la prima de seguro que figuran en el resumen sea correcto y que los impuestos y el seguro se hayan pagado en fecha. Si tiene una cuenta *escrow*, el monto de sus mensualidades aumentará si se incrementa el valor de los impuestos o de la prima de seguro. En caso de que la cuenta *escrow* tenga pocos fondos, ajuste el monto de sus mensualidades para poder cubrir esos pagos.

- **Servicios de Administración de Hipotecas Durante el Plan de Repago de Bancarrota.** Para detener una ejecución hipotecaria, algunos prestatarios optan por declararse en bancarrota bajo el Capítulo 13. Cuando una persona se declara en bancarrota bajo las disposiciones del Capítulo 13, generalmente la corte aprueba un plan de repago que le permite pagar sus deudas dentro de un período de entre tres y cinco años. El plan de pago de bancarrota puede incluir el monto de las cuotas vencidas e impagas de su hipoteca, pero no afecta su obligación de pagar las cuotas hipotecarias actuales. Usted debe continuar pagando las mensualidades completas y en fecha, de lo contrario puede incurrir en incumplimiento de pago. En ese caso, podrían aplicarle cargos por pago atrasado y cargos relacionados con el incumplimiento de

pago, y el administrador de su préstamo hipotecario puede solicitarle a la corte una autorización para ejecutar su casa.

**Es importante que continúe monitoreando la cuenta de su hipoteca, incluso durante la bancarrota. Asegúrese de que le acrediten correctamente el monto y la fecha de los pagos. Controle que no le apliquen cargos o costos incorrectos por pago atrasado y vigile de cerca su cuenta escrow.**

## ¿Dónde puedo recurrir para obtener ayuda?

Si está luchando para cumplir con sus pagos o si ya incurrió en mora o incumplimiento de pago, comuníquese inmediatamente con el administrador de su hipoteca. Hay muchas personas que sienten vergüenza de hablar con los administradores de sus hipotecas sobre sus problemas de pago, o que tienen la esperanza de que su situación financiera mejore para poder ponerse al día con sus pagos. Es importantísimo mantener los canales de comunicación abiertos para resolver los problemas que pudieran surgir con su préstamo. Entre las opciones para ayudarlo a ponerse al día con su préstamo hipotecario y salvar su casa de la ejecución se incluyen las modificaciones de préstamo, planes de repago, o una reducción o suspensión temporaria de los pagos. Si usted no es elegible para acceder a ninguna de estas opciones, el administrador de su hipoteca tal

vez lo pueda ayudar a encontrar una solución que sea mejor que una ejecución hipotecaria, como por ejemplo una venta a pérdida (*short sale*, en inglés) o una transferencia voluntaria de la propiedad a través de una “escritura en lugar de ejecución hipotecaria”.

Además, al mantenerse en contacto con el administrador de su hipoteca, usted puede ahorrarse dinero, y de este modo, puede ponerse al día con su préstamo hipotecario con mayor facilidad. Por ejemplo, aunque los administradores de hipotecas tienen diferentes políticas respecto del momento establecido para requerir los servicios relacionados con el incumplimiento de pago, algunos tal vez no le exijan una inspección de la propiedad o no le requieran trabajos de preservación si usted les informa todos los meses que continúa viviendo en la casa y que se encarga de su mantenimiento. Y también es probable que demoren la venta de la propiedad en subasta o ejecución hipotecaria si están trabajando con usted para encontrar una mejor solución.

Si está teniendo dificultades para comunicarse con el administrador de su hipoteca o para encontrar una solución a su problema, hable con un asesor certificado en temas de vivienda. Llame al 1-888-995-HOPE para recibir asistencia personalizada gratuita de parte de las agencias de asesoramiento en temas de vivienda certificadas por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de Estados Unidos (*U.S. Department of Housing and Urban Development*, HUD). Esta línea atiende llamadas de todo el país durante las 24 horas del día los 7 días de la

semana y está operada por la *Homeownership Preservation Foundation*, una organización sin fines de lucro que es miembro de la Alianza HOPE NOW que está integrada por participantes del mercado hipotecario y agencias de asesoramiento certificadas por el HUD. Para recibir orientación gratuita en línea, visite [www.hopenow.com](http://www.hopenow.com).

**Para informarse sobre el plan del Presidente para ayudar a los propietarios de viviendas, visite [www.makinghomeaffordable.gov](http://www.makinghomeaffordable.gov).**

## Para Más Información

La FTC también tiene materiales gratuitos sobre cómo lidiar con las hipotecas y las deudas. Visite [ftc.gov/sucasa](http://ftc.gov/sucasa) y lea las siguientes publicaciones:

*Servicios de Administración de Préstamos Hipotecarios: Cómo Estar Seguro de que sus Pagos se Acrediten.*

*¿Los pagos de su hipoteca lo están haciendo tambalear? Esto es lo que usted puede hacer*

*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 **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.

FEDERAL TRADE COMMISSION	ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

**Comisión Federal de Comercio**  
Buró de Protección del Consumidor  
División de Educación del Consumidor y los Negocios