GUÍA PRÁCTICA

DE APODERAMIENTO LEGAL CONTRA LAS EJECUCIONES DE HIPOTECAS

AYUDA LEGAL PR
DERECHO A TU CASA

Esta Guía Práctica de Apoderamiento Legal contra las Ejecuciones de Hipoteca es posible gracias a la subvención de la Fundación Fondo de Acceso a la Justicia, Inc.

Este trabajo fue creado por Ayuda Legal Puerto Rico para promover el acceso a la justicia de personas de escasos y moderados recursos. Puede ser compartido libremente sin modificación y dándole la correspondiente atribución al proyecto. No puede ser utilizado con ánimo de lucros.

TABLA DE CONTENIDO

¿QUIÉNES SOMOS? 1

¿QUÉ ES DERECHO A TU CASA? 2

¿PARA QUIÉNES ES ESTA GUÍA? 2

DEFINICIONES IMPORTANTES 3

VOY A COMPRAR CASA PRÓXIMAMENTE 4

NO PODRÉ PAGAR MI HIPOTECA 6

MITIGACIÓN DE PÉRDIDAS ("LOSS MITIGATION") 7

CARTA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS EN MITIGACIÓN DE PÉRDIDAS 9

TENGO UNA HIPOTECA EN ATRASO 10

PREVIO A LA DEMANDA 13

¡ME DEMANDARON! ¿Y AHORA QUÉ? 14

CONTESTACIÓN A LA DEMANDA 15

DEFENSAS DISPONIBLES EN EL PROCESOS DE EJECUCIÓN 15

CONSECUENCIAS DE NO CONTESTAR LA DEMANDA 16

LUEGO DE UNA SENTENCIA EN MI CONTRA 18

¿PUEDE SACARME EL BANCO SIN UNA ORDEN JUDICIAL? 19

ME DEMANDARON EN EL TRIBUNAL FEDERAL 20

¿CÓMO PUEDE AYUDARME LA MEDIACIÓN COMPULSORIA A PROTEGER MI HOGAR? 21

LEY DE AYUDA AL DEUDOR HIPOTECARIO 24

EL DIVORCIO Y LA HIPOTECA 25

VIOLENCIA DOMÉSTICA Y LA HIPOTECA 26

HIPOTECAS REVERSIBLES (REVERSE MORTGAGES) 27

LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE MI HIPOTECA 29

LA NOTIFICACIÓN DE ERRORES EN EL MANEJO DE MI HIPOTECA 31

LOS DESASTRES Y LAS HIPOTECAS 33

PRESENTACIÓN DE QUERELLAS A NIVEL FEDERAL 35

ENCUENTRA ASISTENCIA LEGAL 37

¡NO ESTÁS SOLO! ¡NO ESTÁS SOLA! 38

HOJA DE TRÁMITE 39

TABLA DE TÉRMINOS 40

¿QUIÉNES SOMOS?

AYUDA LEGAL PUERTO RICO

Somos una organización sin fines de lucro que provee educación y apoyo legal gratuito y accesible a personas y comunidades de bajos y medianos recursos.

Ayuda Legal Puerto Rico (ALPR) nació el 1 de marzo del 2015, como una iniciativa dentro de la organización Espacios Abiertos. Estrenamos nuestra propia estructura en el verano del 2017. El paso del huracán María nos movió a implementar la primera iniciativa de apoyo legal tras el desastre en Puerto Rico: Ayuda Legal Huracán María. El éxito de este programa – que inspiró gran parte del trabajo legal tras desastres en Puerto Rico– demostró que el modelo de educación y apoyo legal comunitario sirve para acompañar, apoderar y provocar cambios en políticas públicas. Al día de hoy, los proyectos de ALPR atienden temas sobre acceso a la justicia, el derecho a la vivienda y la recuperación justa de las comunidades.

Nuestro lema, "conocer tus derechos es poder", responde a que estamos convencidas de que el apoderamiento legal acerca a las personas a exigir condiciones de vida digna. Como abogadas en tiempos de crisis de la vivienda, desigualdad y austeridad, tenemos un deber para con el acompañamiento y la educación legal de las personas y comunidades históricamente marginadas.

MISIÓN

Promovemos el acceso a la justicia y la defensa de derechos fundamentales mediante la educación legal, el apoyo legal comunitario y la abogacía de impacto social.

EL TRABAJO

Nuestros ejes de trabajo son el desarrollo de coaliciones, la educación legal, el desarrollo de capacidades, el trabajo legal comunitario y la abogacía de impacto social. La tecnología y el análisis de política pública dan mayor alcance a nuestras estrategias.

¿QUÉ ES DERECHO A TU CASA?

Derecho a tu Casa es el programa de Ayuda Legal Puerto Rico para la prevención de las ejecuciones de hipoteca. Defendemos el derecho a la vivienda digna y reconocemos la gran desigualdad de poder que existe entre las personas deudoras y las instituciones financieras. Trabajamos para facilitar el apoderamiento legal.

Derecho a tu casa

- crea, publica y difunde, a través de plataformas digitales y talleres legales gratuitos, **educación legal gratuita y accesible** antes, durante y después de un proceso de ejecución de hipoteca;
- provee **acompañamiento legal** a las personas contra las ejecuciones de hipoteca, en especial en la mitigación de pérdidas. Esto lo hacemos a través de orientaciones comunitarias, una línea telefónica y un chat de asistencia legal gratuita; y
- **visibiliza y colabora** con entidades aliadas que proveen representación legal u otro tipo de asistencia social a las personas en riesgo de perder sus hogares.

¿PARA QUIÉNES ES ESTA GUÍA?

Esta guía es para las personas que, con o sin representación legal, desean conocer sus derechos en cuanto a las ejecuciones de hipoteca. También puede ser un instrumento de ayuda para familiares, amistades o personas que ofrecen apoyo a una persona en riesgo de perder su hogar. La información atiende el proceso antes, durante y después de la ejecución, fuera y dentro de los tribunales.

También es útil para abogadas y abogados que acompañan a personas con vulnerabilidad económica y que apuestan a una cultura pro bono fuerte, en defensa del derecho humano a la vivienda digna.

DEFINICIONES IMPORTANTES

Administrador de préstamos hipotecarios ("servicer")

Es la persona o entidad que se encarga de enviar los estados de cuenta periódicos, de cobrar los pagos del préstamo hipotecario; y muchas veces manejar los procesos de mitigación de pérdidas.

Banco

Una institución que se dedica al negocio bancario, incluyendo un banco, una asociación de ahorro y préstamos, una cooperativa de ahorro y crédito, o una compañía de fideicomiso organizada bajo las leyes del Gobierno de Puerto Rico, de Estados Unidos o cualquiera de sus demás estados o territorios o bajo las leyes de cualquier país extranjero, autorizada por las entidades correspondientes a hacer negocios en Puerto Rico.

Préstamo hipotecario

Es un tipo de préstamo en el cual, la persona que toma el dinero prestado se compromete con la institución hipotecaria a poner como garantía una propiedad inmueble, por ejemplo la casa. En caso de que la persona no pueda cumplir con los pagos del préstamo, la institución hipotecaria puede acudir al tribunal a solicitar que la propiedad se venda para saldar la deuda. La hipoteca debe realizarse a través de una escritura ante notario que posteriormente debe presentarse en el Registro de la Propiedad. Sin esta escritura, la hipoteca no es válida.

Pagaré hipotecario

Documento que detalla los acuerdos y condiciones del préstamo que es garantizado por la hipoteca. Representa una promesa incondicional de pagar en un momento específico. La persona o entidad que tenga la tenencia física del original del pagaré es quien suele tener el derecho exclusivo de cobrar la deuda. El pagaré es un instrumento negociable, lo que significa que puede ser vendido una y otra vez. En aquellos casos que el pagaré sea vendido, se le suele añadir una hoja –conocida como "allonge"– donde se provee información de la transferencia y la entidad que lo adquirió.

Ejecución de hipoteca

Proceso legal ante el tribunal que inicia el acreedor de un préstamo hipotecario. Si no se paga la hipoteca o se incumplen los términos del contrato, el acreedor presenta una demanda ante el tribunal local o federal.

Inversionista

Es quien provee los fondos al banco o la entidad hipotecaria para el financiamiento de la compra de propiedades. Es también quien le da guías al acreedor hipotecario para la venta de las hipotecas en el mercado.

ANTES DE COMPRAR

El primer paso para evitar una ejecución de hipoteca es saber cuándo y cómo comprar una propiedad con financiamiento del banco. Aunque es posible que hayas escuchado que este es el mejor momento para comprar una propiedad, también sabes que el clima económico en nuestro País requiere más análisis. ¿Puedes asumir una obligación de pago que durará, por lo general, unos treinta años? La respuesta no es sencilla.

Las personas expertas recomiendan que, antes de comprar, analices los siguientes factores:

1. tu capacidad económica y financiera.
2. tu historial de crédito.
3. tus necesidades y prioridades a la hora de elegir una vivienda.

Es importante que tomes una **decisión informada**. El proceso de adquirir una propiedad puede ser confuso y abrumador. Te recomendamos que consultes los siguientes recursos antes de tomar una decisión:

Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras

Esta oficina está encargada de reglamentar, supervisar y fiscalizar al sistema bancario en Puerto Rico. Su página web (http://www.ocif.gobierno.pr) tiene herramientas que pueden resultar útiles a la hora de tomar decisiones sobre la compra de una propiedad, incluyendo guías para establecer un presupuesto familiar.

Oficina para la Protección Financiera del Consumidor

Esta agencia federal trabaja para que los servicios financieros sean más justos y transparentes. Su página web tiene información importante en español. También, como atenderemos más adelante, tiene información valiosa sobre cómo presentar querellas si tus derechos han sido violentados por una institución financiera. Te invitamos a que visites su portal: https://www.consumerfinance.gov/es/

US Department of Housing and Urban Development (HUD)

HUD, como comúnmente se conoce, subvenciona agencias de asesoría de vivienda en todo el País. Estas agencias asesoran, ofrecen información relacionada al proceso de compra de un hogar y de financiamiento hipotecario.

Listado de agencias de asesoría en Puerto Rico:

CCCS OF PUERTO RICO (Bayamón)
Tel.: (787) 269-4100 / Libre de costo: (855) 717-2227 /
Fax: (787) 269-4153
E-mail: info@consumerpr.org
Website: www.consumerpr.org
ID de Agencia: 80510
Calle 2 D-12, Local #1
Urb. Santa Cruz
Bayamón, Puerto Rico 00961-6914

CCCS OF PUERTO RICO (Santurce)
Tel.: (787) 722-8835 / Libre de costo: (855) 717-2227
Fax: (787) 722-6979
E-mail: info@consumerpr.org
Website: www.consumerpr.org
ID de Agencia: 90181
1607 Avenida Ponce de León, Cobian's Plaza GM9
Santurce, Puerto Rico 00909-1820

CEIBA HOUSING AND ECONOMIC DEVELOPMENT CORPORATION
Tel.: (787) 885-3020 / Fax: (787) 885-0716
E-mail: cdec@libertypr.net
ID de Agencia: 80224
555 Calle Julian Rivera
Ceiba, Puerto Rico 00735-2717

CORPORACIÓN DESARROLLO ECONÓMICO, VIVIENDA Y SALUD
Tel.: (787) 879-3300-223 / Fax: (787) 879-3834
E-mail: codevys@yahoo.com
ID de Agencia: 84909
Calle Eugenio M. de Hostos #175
Esq. Puro Girau
Arecibo, Puerto Rico 00612-4709

ONE STOP CAREER CENTER OF PUERTO RICO
Tel.: (787) 765-3235 / Libre de costo: (939) 640-1832
Fax: (787) 767-5695
E-mail: onestop.sccarmen@gmail.com
Website: www.onestopcareerpr.org
ID de Agencia: 83414
Condominio Plaza Universidad 2000
Calle Añasco 839, Suite 5
Río Piedras, Puerto Rico 00925-2450

PATHSTONE CORPORATION
Tel.: (787) 829-6024
E-mail: rlaboy@pathstone.org
Website: www.pathstone.org
ID de Agencia: 90148
1235 Paseo Las Monjitas Urb. Las Monjita
Ponce, Puerto Rico 00730-3901

PONCE NEIGHBORHOOD HOUSING SERVICES, INC.
Tel.: (787) 841-5060 / Fax: (787) 841-5110
E-mail: kathyrosado.poncenhs@gmail.com
ID de Agencia: 81181
57 Calle Mendez Vigo, Sol
Ponce, Puerto Rico 00730-3607

PUERTO RICO NEIGHBORHOOD HOUSING SERVICES, CORP.
Tel.: (787) 721-8920 / Fax: (787) 724-3482
E-mail: sanjuannhs@prtc.net
Website: sanjuannhs.org
ID de Agencia: 84291
Calle Canals #274
Edificio Ponce de Leon, Suite 102
Parada 19, Santurce
San Juan, Puerto Rico 00907-3052

NO PODRÉ PAGAR MI HIPOTECA

Si todavía no has incumplido con un pago, pero sabes que tu situación económica tarde o temprano te llevará a dejar de pagar es muy probable que estés considerando si debes "entregar la casa" o si debes intentar quedarte con ella. La institución hipotecaria tiene la responsabilidad legal de explicarte las opciones que tiene, de manera que puedas tomar una decisión informada. **Tu derecho a recibir información completa y adecuada sobre tu préstamo hipotecario debe ser respetado sin importar si tienes o no pagos atrasados.**

NO es necesario que hayas dejado de hacer un pago para que puedas sentarte con el banco a negociar mejores condiciones para ti, intentar salvar tu propiedad o tomar otras decisiones sobre el préstamo. En caso de que desees retener tu casa, siempre tendrás que cualificar según los criterios del banco.

Abre y lee todas las comunicaciones que recibas del banco. No temas por el contenido. Te aseguramos que, en estos casos, es MUCHO mejor que conozcas lo antes posible la información y la posición del banco. Esto aumenta tus posibilidades de defenderte adecuadamente, educarte y procurar ayuda legal, si así lo deseas. Si la comunicación está en inglés y no entiendes su contenido, comunícate con el banco para que te haga llegar la comunicación en español. Si no puedes o no obtienes respuesta, pídele a alguien de tu confianza que te la traduzca.

MITIGACIÓN DE PÉRDIDAS
(“LOSS MITIGATION”)

¿Qué es la mitigación de pérdidas?

La mitigación de pérdidas es un proceso que te permite evaluar y negociar con el banco cambios a los términos del préstamo hipotecario, con el fin de que puedas conservar tu propiedad. En inglés se le conoce como “loss mitigation”.

La mitigación de pérdidas suele ocurrir previo a la demanda, aunque pudiera estar disponible en etapas posteriores, **inclusive luego de que el tribunal emita una sentencia de ejecución de hipoteca a favor del banco.**

ENTENDIENDO TUS OPCIONES

Las opciones disponibles para tu caso dependen de factores como los criterios de elegibilidad, o si deseas retener o entregar la propiedad.

El banco tiene la responsabilidad de orientarte adecuadamente sobre cada una de las alternativas. Dependiendo si deseas retener o entregar tu casa, algunas alternativas disponibles podrían ser:

RETENER LA CASA

- **Plan de Pago:** si te atrasaste en el pago de la hipoteca, pero ya tienes ingresos para cumplir con el pago mensual, el banco podría darte un plan de pago en el que, por un tiempo específico, harías el pago mensual de la hipoteca más un pago adicional para abonar al atraso.

- **Moratoria:** si sufres de una repentina pérdida de ingresos es posible que el banco te permita no emitir pagos de tres a seis meses. Es importante **que el banco aclare de antemano en qué momento, tras la moratoria, tienes que pagar los pagos que no hiciste.**

- **Modificación de hipoteca:** esta alternativa está disponible cuando tienes ingresos, pero no los suficientes como para cumplir con el pago de la hipoteca tal y como está. El banco te pedirá mucha información y documentos para analizar tus ingresos, gastos y capacidad de pago. Si cualificas, podrás recibir alguna disminución en el pago mensual de la hipoteca, aunque eso conlleve que tengas que pagar más intereses y que la hipoteca dure más años.

ENTREGAR LA CASA

Si la única opción es entregar la casa, entregarle las llaves al banco sin recibir nada a cambio muchas veces es innecesario y aumenta tu vulnerabilidad y la de tu familia. Además, entregar la casa sin ningún tipo acuerdo con el banco puede exponerte a una posible demanda por cobro de dinero.

Algunas de las alternativas más favorables son:

- **Dación en Pago:** Si entregas tu casa como dación en pago, tú y la institución hipotecaria acuerdan que estarás saldando la totalidad de la deuda con la propiedad. Es decir, que si el banco luego vende la propiedad no podrá demandarte en cobro de dinero por alguna cantidad de dinero que haya quedado al descubierto.

- **“Cash for keys”:** Esto es cuando el banco perdona la deuda hipotecaria y te ofrece una cantidad de dinero en efectivo a cambio de que entregues la casa en buenas condiciones.

- **Venta corta (“short sale”):** En este caso, tú vendes tu propiedad a un precio menor al que debes por tu hipoteca, y la institución hipotecaria acepta esa cantidad de dinero como pago para saldar la totalidad de la deuda.

SIN UNA ORDEN JUDICIAL, EL BANCO NO PUEDE OBLIGARTE A SALIR DE TU CASA

¿Qué es la solicitud de mitigación de pérdidas?

Es un formulario que provee la institución financiera que debes completar si deseas comenzar el proceso para ser cualificado en el programa de mitigación de pérdidas.

GOBIERNO DE PUERTO RICO
Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras

SOLICITUD MITIGACIÓN DE PÉRDIDA PARA LA PROPIEDAD PRINCIPAL DEL DEUDOR (*LOSS MITIGATION APPLICATION*)

Ley Núm. 169 de 9 de agosto de 2016 "Ayuda al Deudor Hipotecario"

La Ley tiene como propósito el evitar que el acreedor hipotecario comience las gestiones de demanda de cobro de dinero y ejecución de hipoteca, sin antes haber culminado el proceso de cualificación para el programa de mitigación de pérdidas (*loss mitigation*) en hipotecas SOBRE LA RESIDENCIA PRINCIPAL DEL DEUDOR. Esto es independientemente de la cantidad adeudada o del tiempo que haya transcurrido sin que el deudor hipotecario haya hecho algún pago.

La Ley dispone, además, que en caso de que el acreedor hipotecario haya comenzado el proceso legal ante los tribunales, una vez reciba el formulario solicitando mitigación de pérdidas (*loss mitigation*) y los documentos requeridos para la evaluación del caso, debe paralizar el proceso legal. Durante el proceso de mitigación de pérdidas (*loss mitigation*), el acreedor hipotecario tampoco podrá negarse a aceptar pagos parciales a la hipoteca.

	DEUDOR(ES)	
Nombre:		
Dirección residencial:		
Dirección postal:		
*Núm. teléfono celular u otro:	( )	( )
*Núm. teléfono alterno:	( )	( )
*Correo electrónico:		

*La solicitud puede ser completada por al menos uno de los deudores.

*Autorizo a la institución a comunicarse a cualquiera de los números de teléfono, correo(s) electrónico(s) y dirección provistos en esta solicitud para los trámites relacionados a la misma.

Firma Deudor Firma Co-Deudor

Institución hipotecaria:

Núm. préstamo hipotecario:

CIRCUNSTANCIAS

Mis circunstancias económicas cambiaron o cambiarán adversamente por razón de:

- ☐ Enfermedad
- ☐ Divorcio
- ☐ Muerte (uno de los deudores)
- ☐ Reducción ingresos / Aumento de gastos
- ☐ Desempleo (sólo si representa redución en la capacidad de pago)
- ☐ Otros (explicar al dorso)

Deseo:

- ☐ Conservar la propiedad
- ☐ Entregar la propiedad
- ☐ Vender la propiedad
- ☐ Indeciso

Por dicha(s) circunstancia(s), deseo ser considerado(a) para una alternativa de Mitigación de Pérdida (*Loss Mitigation*).

(Fecha de radicación) (Firma)

(Fecha de radicación) (Firma)

●El deudor hipotecario tendrá quince (15) días para entregar los documentos requeridos al acreedor hipotecario, contados a partir del recibo del requerimiento de documentos que haga por escrito dicho acreedor hipotecario.

●La solicitud deberá ser enviada por correo certificado con acuse de recibo o entregada personalmente, y ponchada como recibida en la Oficina del Departamento de Mitigación (*Loss Mitigation*) de Pérdidas del acreedor hipotecario.

1

Revisado: mayo 2017

También puedes llenar la solicitud a través de un **formulario interactivo** en www.ayudalegalpr.org, visitando el siguiente enlace: https://ayudalegalpr.org/resource/formulario-interactivo-solicitud-de-mitigacion-de-perdidas Es un documento sencillo.

¿Qué información debe contener la solicitud?

Para que sea procesada, la solicitud de mitigación de pérdidas debe estar completa. Esto significa que debes someter todos los documentos que te soliciten. Además, mantén un registro de los mismos, la fecha, hora y oficial que los recogió, así como evidencia ponchada de cada entrega. El proceso comienza cuando entregas ante el banco una solicitud de mitigación de pérdidas completa.

La solicitud debe contener tu información básica así como datos sobre tus circunstancias económicas, cómo estas cambiaron adversamente y por qué deseas ser considerada para una alternativa de mitigación de pérdidas.

Una vez el banco recibe tu solicitud, tiene **5 días laborables** para responderte e indicarte por escrito si tu solicitud está completa o no. La institución bancaria se libera de dicha obligación si entregas la solicitud completada faltando menos de **45 días** para la venta judicial de tu propiedad. El banco puede y suele solicitar documentos adicionales. Hasta tanto no se entreguen todos los documentos solicitados por la institución financiera, la solicitud no se considerará completa o sometida.

Una vez iniciado el proceso de mitigación de pérdidas, ¿qué debo esperar del banco?

El banco tiene que revisar la solicitud a partir de la alternativa o alternativas para las cuales solicitaste evaluación. La solicitud debe ser evaluada según todas las alternativas que la entidad dueña del préstamo hipotecario (inversionista) ofrezca. La institución hipotecaria está obligada a comunicarte la decisión sobre la evaluación dentro de **30 días** desde que entregaste la solicitud completada. La institución bancaria se libera de dicha obligación si entregas la solicitud completada faltando **37 días o menos** de la venta judicial de tu propiedad. El banco debe enviar su decisión por escrito. No basta que te la comunique un representante de la institución hipotecaria por vía telefónica.

De no cualificar para la opción que deseas, **puedes presentar una solicitud nuevamente, eligiendo otra alternativa de mitigación de pérdidas.**

CARTA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS EN MITIGACIÓN DE PÉRDIDAS

1 **Derecho a no ser discriminada por el estado de tu préstamo:** La institución hipotecaria no puede pedirte que te atrases en los pagos de tu hipoteca como condición para recibir tu solicitud. Tampoco puede tomar en cuenta el tiempo que llevas o no con pagos atrasados. La mitigación de pérdidas existe para quienes están en riesgo.

2 **Derecho a recibir orientación de alternativas disponibles:** Será responsabilidad del acreedor hipotecario orientarte sobre las alternativas de mitigación de pérdidas que tiene disponible tanto a nivel federal como local. También debe asistirte en el proceso de cumplimentar la solicitud de mitigación de pérdidas, de buena fe y cumpliendo siempre con los parámetros federales y locales pertinentes.

3 **Derecho a acceso continuo y directo con el personal de "servicing":** El "servicer" debe tener políticas y procedimientos para proveerte acceso directo, sencillo y continuo a personal que te pueda ayudar. Este personal es responsable de alertarte sobre cualquier información que le falte a tu solicitud, informarte sobre el estatus de tu solicitud y asegurar que tus documentos lleguen al personal adecuado para ser procesados.

4 **Derecho a un proceso de evaluación justo:** El "servicer" debe considerar todas las alternativas de ejecución disponibles de parte del acreedor hipotecario o inversionista –aquellos que toman la decisión sobre el préstamo hipotecario– para ayudar a la deudora a retener su propiedad. El "servicer" no puede manipular el caso o a ti, para hacerte aceptar las opciones que son financieramente favorables para ellos.

5 **Derecho a un tiempo razonable para completar el proceso:** El "servicer" puede señalar una fecha específica para la entrega de los documentos que hacen falta para completar tu solicitud. Este término de tiempo no puede ser menor de **15 días**, contados a partir de la fecha en que la institución hipotecaria te pidió los documentos.

Aunque la ley le prohíbe al banco demandarte cuando hay una solicitud de mitigación de pérdidas en evaluación, si recibes una demanda deberás contestarla dentro del término de 30 días e informar al tribunal que estás en el proceso de mitigación de pérdidas.

6 **Derecho a solicitar información y notificar errores:** Tienes derecho a solicitar aquella información relacionada a la administración de tu préstamo. También tienes el derecho a señalar y solicitar la corrección de errores que identifiques en información relacionada a tu préstamo. Puedes realizar ambos recursos a través de una carta dirigida a la entidad que administra el préstamo hipotecario.

7 **Derecho a protección contra "dual tracking":** Cuando un banco te expone a la misma vez a la mitigación de pérdidas y a un proceso judicial, se le conoce como **"dual tracking"**. Luego de someter una solicitud completa de mitigación de pérdidas relacionada a tu residencia principal, el banco no podrá demandarte para ejecutar la hipoteca, mientras se realiza tu evaluación. Si el banco llega a demandarte, tienes el derecho de solicitar al tribunal la desestimación del caso. Además, si luego de comenzada una demanda, presentas una nueva solicitud de mitigación de pérdidas debidamente completada, el banco deberá solicitar paralizar la acción judicial.

8 **Derecho a hacer pagos parciales:** Durante el proceso de mitigación de pérdidas de tu residencia principal, el acreedor hipotecario no podrá negarse a aceptar pagos parciales a la deuda.

9 **Derecho a apelar una negación de modificación de préstamo:** Si presentas tu solicitud completa **90 días** o más antes de la venta judicial de tu residencia, tienes el derecho de apelar ante el banco su decisión de negarte una modificación del préstamo hipotecario. Este derecho aplica tanto a modificaciones por un periodo de prueba como a modificaciones permanentes. Tu apelación debe ser atendida por un personal diferente al que evaluó tu solicitud.

10 **Derecho a paralizar una venta judicial:** Aún con una sentencia en tu contra, si presentas tu solicitud completa **más de 37 días antes** de la venta judicial, el banco tendrá prohibido continuar los procesos de la subasta, hasta tanto evalúe tu solicitud. Esta protección no aplica cuando hayas rechazado o incumplido las alternativas por las que previamente te evaluó el banco, o cuando una evaluación previa determinó que no cualificabas para las alternativas disponibles.

TENGO UNA HIPOTECA EN ATRASO

¡No puedo pagar!

Si dejo de hacer un pago a la hipoteca, ¿me pueden quitar la casa automáticamente?

No. Tienes derecho a permanecer y disfrutar tu hogar. No puedes ser removida del mismo sin una orden judicial diligenciada por alguaciles, luego de culminado el proceso de ejecución de hipoteca. Regularmente las entidades hipotecarias (usualmente, los bancos) tienen que esperar **120 días,** contados desde que comenzaste a atrasarte en los pagos, antes de iniciar un proceso de ejecución de hipoteca.

El proceso de ejecución suele dividirse en tres fases: antes, durante y posterior a la demanda. En el cronograma a continuación podrás ver un resumen del mismo.

¿HIPOTECA EN ATRASO?

PREVIO A LA DEMANDA

Cronograma de Ejecución de Hipotecas

Acciones que puede tomar un banco según los días de atraso en el pago de la hipoteca

01	PRIMER DÍA DE ATRASO EN EL PAGO DE LA HIPOTECA
16	A PARTIR DE ESTE DÍA TE APLICARÁN RECARGOS POR DEMORA
30	EL BANCO TE ENVIARÁ CARTAS DE COBRO DETALLANDO PENALIDADES
36	EL BANCO DEBE REALIZAR ESFUERZOS DE BUENA FE DE CONTACTARTE Y DISCUTIR LA SITUACIÓN
45	EL BANCO SE DEBE COMUNICAR Y OFRECERTE OPCIONES DE MITIGACIÓN DE PÉRDIDAS
120	EL BANCO PUEDE INICIAR UN PROCESO LEGAL DE COBRO Y EJECUCIÓN DE HIPOTECA EN EL TRIBUNAL

AYUDA LEGAL PR
DERECHO A TU CASA

Cronograma de Ejecución de Hipotecas

DURANTE LA DEMANDA

01 DÍA EN QUE RECIBES EL EMPLAZAMIENTO, LA COPIA DE LA DEMANDA Y POSTERIORMENTE LA CITACIÓN A LA MEDIACIÓN COMPULSORIA.

30 ÚLTIMO DÍA PARA CONTESTAR LA DEMANDA. DE ANOTARSE LA REBELDÍA, EL PLEITO PODRÍA SEGUIR EN TU AUSENCIA.

DURANTE EL JUICIO EN SU FONDO, EL TRIBUNAL ESCUCHA Y ATIENDE LOS RECLAMOS DE LAS PARTES

EN LA SENTENCIA EL TRIBUNAL EXPRESA SU DECISIÓN. LA MISMA PODRÍA EMITIRSE AUNQUE NO HAYAS CONTESTADO.

POST SENTENCIA

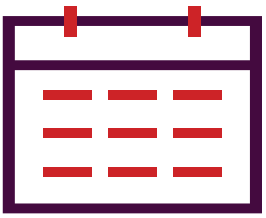
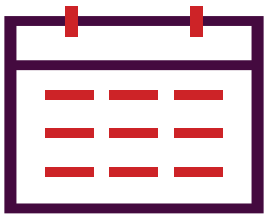
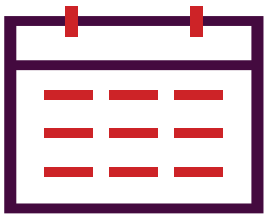
90 DÍAS O MÁS ANTES DE LA VENTA JUDICIAL, SI SOLICITAS MITIGACIÓN DE PÉRDIDAS, EL BANCO DEBE DARTE AL MENOS 14 DÍAS PARA ACEPTAR O NO SU OFERTA

45 DÍAS ANTES DE LA VENTA JUDICIAL EL BANCO DEBE CONFIRMAR SI RECIBÓ TU SOLICITUD DE MITIGACIÓN DE PÉRDIDAS

38 DÍAS ANTES DE LA VENTA JUDICIAL, SI SOLICITAS MITIGACIÓN DE PÉRDIDAS, AÚN PUDIESES PARALIZAR LA SUBASTA Y EL BANCO DEBE DARTE 7 DÍAS PARA ACEPTAR O NO SU OFERTA

14 DÍAS DURANTE LOS CUALES DEBE DARSE PUBLICIDAD AL AVISO DE VENTA JUDICIAL, SIN LO CUAL PODRÍA DECLARARSE NULA LA SUBASTA

VENTA JUDICIAL

PREVIO A LA DEMANDA

DÍA 1

Este es el día en que se supone pagues la hipoteca.

DESDE EL DÍA 16

A partir del **día 16**, se aplicarán los recargos por demora en el pago, por lo que esta será la cantidad que el banco te solicitará pagar durante ese periodo. Tienes derecho a que estos cargos estén debidamente identificados.

DESDE EL DÍA 30

El banco te enviará cartas notificando que no recibió el pago del mes, detallando las penalidades y requiriendo el pago. Si al **día 36**, el banco no ha recibido tu pago, tiene que realizar esfuerzos de buena fe para contactarte ya sea por teléfono o en persona. Esa comunicación tiene como objetivo discutir la demora.

En su comunicación, el banco debe incluir:

- información sobre las opciones disponibles de mitigación de pérdidas.
- el nombre e información de contacto del "servicer" del préstamo hipotecario.
- la cuantía adeudada.
- el término en el cual se tomarán acciones de no responder la comunicación o hacer el pago.

Antes de que se cumplan **45 días** sin que el banco reciba tu pago, éste se debe comunicar contigo por escrito, proveyendo información de contacto y ejemplos de alternativas de mitigación de pérdidas disponibles y solicitando que te comuniques con ellos.

ALERTA: *Si el banco no hace disponible una o varias opciones para tu caso, debe hacerlo por escrito. Debe detallar por qué tomó esta decisión. Necesitas esta determinación a la mano si deseas apelar bajo el proceso interno del banco. También será útil en un proceso judicial.*

DÍA 120

A partir del día **120 de atraso**, la entidad bancaria puede iniciar un proceso legal de cobro de dinero y ejecución de hipoteca ante el tribunal. **Está prohibido que comience el proceso antes de este término.**

Si estás en un proceso de mitigación de pérdidas con la solicitud radicada y todos los documentos entregados, el banco no puede iniciar el proceso legal, independientemente que hayan pasado 120 días.

¡ME DEMANDARON! ¿Y AHORA QUÉ?

¿Cómo es este proceso?

ETAPAS DEL PLEITO DE EJECUCIÓN

El proceso de ejecución de la hipoteca, tanto en el tribunal de Puerto Rico como en el federal, comienza con la presentación de una demanda y culmina con la toma de la propiedad por parte de la institución financiera o la entidad dueña de la hipoteca.

Durante todo el proceso, aún después de que un banco haya obtenido una sentencia a su favor, tienes derecho a contar con representación legal. Siempre, con o sin asistencia legal, tienes derecho a exigir que la entidad bancaria cumpla con las leyes, tu debid o proceso de ley y no violente tu dignidad humana.

Aunque cada pleito es diferente, hay una serie de etapas comunes para la gran mayoría de los casos.

PRESENTACIÓN DE LA DEMANDA

Una **demanda** es un escrito que se presenta ante la corte, con los hechos que demuestran que la parte demandante tiene derecho al remedio que solicita. El pleito inicia cuando la entidad dueña de la hipoteca presenta la demanda en el tribunal correspondiente al municipio donde está la propiedad hipotecada. La demanda debe identificar a todas las personas deudoras como parte demandada y describir la propiedad hipotecada. La institución hipotecaria debe incluir junto con la demanda una serie de documentos que demuestren su derecho al reclamo. Algunos de estos documentos pudieran ser:

- escritura de hipoteca
- copia del pagaré hipotecario
- cartas de cobro
- otros documentos relacionados a intentos de cobro de la deuda

EMPLAZAMIENTO

El emplazamiento tiene como objetivo notificarte de que hay un proceso en tu contra en el tribunal. El emplazamiento consiste de una notificación en papel de tamaño legal. En la parte de arriba, a mano izquierda, aparece el nombre de la parte demandante –usualmente el banco– y el de la parte demandada –quien debe–. También se incluye un número de caso y el municipio del tribunal donde fue presentada la demanda.

Luego de que se presenta la demanda, el tribunal expide un emplazamiento por cada persona demandada. El emplazamiento debe ser entregado en un periodo de tiempo específico, –usualmente en **120 días**– de lo contrario, el caso no puede proseguir. El emplazamiento es tan importante que, si no te notifican adecuadamente, puedes hasta exigir que la decisión a la que llegue el tribunal se deje sin efecto, pues no se preservó tu derecho a defenderte adecuadamente.

El emplazamiento puede hacerse personalmente o por edicto –publicado en un periódico–, según las circunstancias del caso. Un emplazador es una persona o compañía contratada por el banco para entregarte el emplazamiento (con copia de la demanda) de forma personal. El emplazamiento no te lo puede entregar ninguna persona empleada o representante del banco.

Una vez entregado el emplazamiento, quien emplazó presenta en el tribunal una copia juramentada del mismo. En esta copia el emplazador detalla las circunstancias en las cuales te entregó el emplazamiento y copia de la demanda.

No tienes ninguna obligación de cooperar en el proceso de emplazamiento, pero esconderte de la persona emplazadora o negarte a aceptar los documentos no evitará que te puedan emplazar por edicto. El emplazamiento por edicto es una publicación en un periódico de circulación regular. La institución hipotecaria debe intentar primero el emplazamiento personal antes de recurrir al emplazamiento por edicto. Una vez publicado, la institución hipotecaria debe enviar por correo certificado, a tu última dirección postal conocida, una copia del edicto, de la demanda y de los documentos complementarios. Hecho esto, se entiende que recibiste notificación adecuada.

CONTESTACIÓN A LA DEMANDA

Dentro de treinta (30) días desde la entrega del emplazamiento **o de la publicación del edicto en el periódico**, la parte demandada deberá presentar las defensas contra las alegaciones de la demanda.

La contestación a la demanda se puede presentar **por derecho propio** –es decir, por tu cuenta y sin asistencia legal– o mediante representación. En ambos casos, puede solicitarse al tribunal, con explicaciones concretas y fundamentadas, una **extensión de tiempo para someter la contestación.** Una razón válida para pedir tiempo adicional al tribunal puede ser, por ejemplo, que se necesita obtener representación legal adecuada. En caso de que no haya contestación, el banco podrá presentar una **solicitud de anotación de rebeldía y sentencia.**

DEFENSAS DISPONIBLES EN EL JUICIO

La deuda no hace que pierdas tus defensas en un proceso de ejecución. En la contestación a la demanda debes levantar todas las defensas afirmativas relevantes. Si no lo haces, podrás perder la oportunidad de hacerlo después.

Estas defensas aplican tanto en procesos locales como federales. Algunas de éstas son:

- Que el demandante no tiene legitimación activa ('standing'), o sea, que no tiene el derecho para cobrar el pagaré. (Ej. El pagaré está extraviado.)
- Que hubo deficiencias en el emplazamiento. (Ej. No se notificó adecuadamente.)
- Que la deuda no es líquida ni exigible (Ej. Cuando existen dudas o inconsistencias con el monto de la deuda.)
- Que el caso no fue referido a mediación compulsoria (Ley núm. 184–2012)– Debes consultar la sección relevante en esta guía.
- Que el caso no fue referido a mitigación de pérdidas (Ley núm. 169–2016)– Debes consultar la sección relevante en esta guía.
- Que hay enriquecimiento injusto. (Ej. Cuando se han realizado pagos de cantidades que no se debían.)

Ten presente que la hipoteca sólo puede ejecutarse cuando es válida y cuando la entidad que la está ejecutando es quien tiene el derecho de hacerlo, usualmente el banco. Para que una hipoteca y un pagaré sean válidos, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- El banco tiene la responsabilidad de notificar los costos del préstamo tres días antes de que se lleve a cabo la transacción.

- El banco tiene que cumplir con la notificación a tiempo de los términos del préstamo, costo, intereses, fecha de los pagos mensuales y los gastos asociados con el préstamo.

ACCIONES QUE PUEDES PRESENTAR

En el juicio, no solo puedes defenderte, sino que también puedes presentar acciones en las que puedes señalar al tribunal errores cometidos por el banco, el inversionista y/o la agencia de cobro.

Errores cometidos por el banco

- El banco incumplió con la prohibición de aumentar el interés del préstamo hipotecario (Home Ownership and Equity Protection Act, 1994).
- El banco no notificó el balance mensual de la hipoteca, así como los atrasos, gastos y especificar todos los cargos y la razón de estos (Real Estate Settlement Procedures Act, 1974).
- El banco, o entidad administradora del préstamo, transfirió los servicios a otra entidad, y no te notificó **al menos 15 días antes** sobre dicha transferencia.
- La entidad a la que se le transfirió los servicios no te notificó **dentro de los 15 días** posteriores a dicha transferencia.

Errores cometidos por el inversionista

- La entidad que compró el préstamo hipotecario no te notificó de la compra **dentro de los 30 días** posteriores a la venta, ni proveyó la siguiente información:
  - » La identidad, dirección y número de teléfono del cesionario;
  - » La fecha de transferencia;
  - » Información de contacto de un agente o parte que tiene autoridad para actuar en nombre del cesionario;
  - » La ubicación del lugar donde se registra la transferencia de propiedad de la deuda; y
  - » Cualquier otra información relevante sobre el cesionario.

Errores cometidos por agencias de cobro

- La agencia de cobro no te notificó por escrito acerca de la deuda que intenta cobrar, ni proveyó la información del acreedor a nombre de quien está haciendo la gestión, ni te avisó que tienes un término de **30 días** para disputar la deuda. Que haya pasado este término no significa que la deuda sea válida.
- Impugnaste la deuda de cobro, y la agencia no te envió un documento validando la existencia de la deuda.

LA AGENCIA DE COBROS NO PUEDE SEGUIR LLAMÁNDOTE MIENTRAS ESTÉS EN ESTE PROCESO. EL BANCO NO PUEDE FACTURAR SERVICIOS LEGALES QUE NO SE PACTARON EN EL CONTRATO DE LA DEUDA.

CONSECUENCIAS DE NO CONTESTAR LA DEMANDA

Ignorar la demanda es un grave error que pudiera costarte la oportunidad de defenderte adecuadamente. Si no contestas, corres el riesgo de que el banco solicite que se anote la rebeldía en tu contra. Eventualmente, el tribunal podría emitir una sentencia de ejecución sin que tú participes del proceso.

Reconocemos que ser demandado es un evento que produce mucha ansiedad. De hecho, muchas personas se niegan a abrir las cartas o leer el documento con la esperanza de que el asunto se resuelva por si solo. Sin embargo, la mejor estrategia es atenderlo. Recuerda que el proceso de la demanda no es inmediato y que tienes derechos que pudieran permitirte salvar tu casa.

¿Qué es la "anotación de rebeldía"?

La rebeldía es un mecanismo que utiliza el tribunal para mover hacia adelante los procedimientos, cuando una de las partes se niega a participar. Con la rebeldía el tribunal puede seguir con los procedimientos y dictar la sentencia, sin escucharte. La institución hipotecaria puede solicitar que se te anote la rebeldía si pasan **30 días** desde que fuiste emplazada sin que contestes la demanda. Además, la rebeldía puede ser anotada si no compareces al tribunal cuando eres es citada o si no descubres o presentas prueba o si incumples con las órdenes del tribunal. El propósito de la anotación de rebeldía es desalentar el uso de la tardanza indebida como una estrategia de litigación.

¿Qué pasa cuando se anota la rebeldía?

El efecto de que se te anote la rebeldía es que las expresiones que el banco presentó en su demanda, se toman por ciertas, si están bien alegadas. La anotación de rebeldía también te impide ofrecer prueba en tu propio beneficio y en contra de lo alegado por el demandante.

En el caso de que nunca comparezcas, el tribunal no tendrá que notificarte sobre la anotación de rebeldía ni sobre cualquier otro señalamiento de vista. Si compareciste inicialmente –para pedir más tiempo para responder por ejemplo– sí tienes derecho a que te citen para una vista donde se discutirá si se te anotará la rebeldía, así como a que te notifiquen los escritos presentados por el banco y las órdenes del tribunal.

La rebeldía no asegura que el banco ganará. El tribunal siempre debe evaluar si existe una causa de acción válida, basada en hechos y en la solicitud de remedio que solicita la entidad financiera. Sin embargo, sí limita tu capacidad de defenderte.

¿La anotación de rebeldía es permanente?

No. El tribunal puede dejarla sin efecto en circunstancias especiales. Por ejemplo, si existe una buena defensa (ej. no ser emplazada correctamente), si no existe temeridad por parte de la persona demandada y si eliminar la anotación no afectará a otras partes.

MEDIACIÓN COMPULSORIA

La mediación compulsoria es una opción que busca evitar la pérdida de la casa mediante la intervención de un árbitro neutral ("mediadora"). El tribunal es responsable de señalar la fecha de mediación una vez se te entreguen la demanda y el emplazamiento. Si de la mediación compulsoria no surgen acuerdos que detengan la ejecución de la hipoteca, la mediadora así lo indicará al tribunal para continuar con el juicio. Podrás encontrar más detalles de la mediación compulsoria en la sección correspondiente en esta guía.

JUICIO EN SU FONDO

El juicio en su fondo es la vista o las vistas donde se presenta la prueba para determinar a cuál de las partes le favorece el derecho. Cuando ambas partes están presentes, el tribunal escucha sus argumentos y, de no ocurrir algún acuerdo durante el proceso, decide si corresponde o no ejecutar la hipoteca. La duración del juicio puede variar dependiendo si participas o no y de la complejidad del caso. Si participas, estimamos que el proceso puede durar entre 1 año a 18 meses. Toma menos tiempo si no respondes a la demanda.

SENTENCIA

La sentencia es la decisión final y formal que hace el tribunal sobre el juicio. El tribunal emitirá la sentencia luego de atender los reclamos de las partes.

Si el demandante alega que no hay controversia sobre los hechos le puede solicitar al tribunal que dicte sentencia sin entrar a discutir los pormenores del caso. Esto se conoce como una sentencia sumaria.

LUEGO DE UNA SENTENCIA EN MI CONTRA

El banco no puede obligarte a salir de tu casa con una sentencia de ejecución de hipoteca. El hecho de que un tribunal emita una sentencia de ejecución **NO** significa que el banco o la entidad demandante tome posesión de la propiedad de manera automática. Para poder hacerte salir de la casa el banco primero tiene que solicitarle al tribunal realizar una venta judicial y cumplir con el proceso que se explica a continuación.

VENTA JUDICIAL

La **venta judicial** es cuando se vende la propiedad mediante subasta pública. Esto ocurre luego de que se emite una sentencia a favor del banco. La venta judicial se hace mediante una subasta dirigida por un alguacil, y luego de ser solicitada por el banco.

NOTIFICACIÓN DEL AVISO DE VENTA JUDICIAL

Antes de que ocurra la venta judicial, la misma debe notificarse públicamente, a través de la colocación de avisos colocados en tres lugares públicos del municipio donde se celebrará. También debe anunciarse dos veces en el periódico, por edicto, por 2 semanas. Una copia de este aviso te debe ser enviada por correo. Si se incumple con estas notificaciones, puedes solicitar una vista al tribunal para que se anule la venta judicial.

Nota: El aviso de subasta debe cumplir con requisitos de forma en su contenido que debe incluir, entre otras cosas, la descripción de la casa, el día, la hora y el sitio en donde se llevará a cabo la subasta.

SUBASTA

Una vez el tribunal autoriza la venta judicial, la alguacil señala la fecha, la hora y el lugar donde se hará la subasta. La venta judicial puede efectuarse 14 días luego de la primera publicación en el periódico.

La alguacil intentará subastar la propiedad en 3 ocasiones diferentes. En la primera subasta, la propiedad será subastada por el precio que acordaron tú y la institución hipotecaria en la escritura de hipoteca. De no venderse, en la segunda subasta, la propiedad será subastada por dos terceras partes (2/3) del precio pactado. De ser necesario, en la tercera subasta, la propiedad se ofrecerá por la mitad del precio pactado. La subasta se declara desierta cuando nadie la compra en los tres intentos de subastarla, y en este caso la institución bancaria la adquiere.

LUEGO DE LA SUBASTA

- Precio de venta: Celebrada la subasta, el precio de la venta se destinará al pago del acreedor hipotecario. Si sobra dinero, se deposita en la secretaría para que el tribunal disponga lo que proceda respecto a otros acreedores, siguiendo el orden o la prioridad que tengan para cobrar sus deudas. Si no existen otros acreedores o si luego de pagar sobra dinero, éste se te entrega.
- Cambio de titularidad: Cuando se hace la venta judicial, la casa ejecutada pasa a ser propiedad de la persona o entidad que la compró. El banco puede comprar la casa y hacerse dueño de la misma.

¿Cuáles son mis derechos luego de la sentencia?

Uno de los derechos que tienes, antes de la venta judicial, es presentar una solicitud de mitigación de pérdidas. Debes tener presente los siguientes términos:

1. Si completas adecuadamente la solicitud de mitigación de pérdidas, **90 días antes de la fecha de la venta judicial**, el banco tiene que darte 14 días para aceptar o no la alternativa ofrecida, de cualificar a alguna.
2. Si completas adecuadamente la solicitud de mitigación de pérdidas, **a menos de 90 días de la venta judicial, pero más de 37 días antes de la misma**, el banco tiene que darte 7 días para aceptar o no la mitigación ofrecida, de cualificar a alguna.
3. El banco tiene la obligación de notificarte por escrito si recibió tu solicitud de mitigación de pérdidas y decirte si te falta entregar alguna información o documento, solamente si entregas la solicitud **en 45 días o antes de la venta judicial**. Posterior a esta fecha, el banco no tiene que contestarte.
4. Si completas adecuadamente la solicitud de mitigación de pérdidas **más de 37 días antes de la venta judicial**, la institución hipotecaria no podrá continuar con la venta de la propiedad. La institución hipotecaria sí podría continuar con la venta judicial si demuestra que ya te evaluó y notificó que no cualificas para ninguna alternativa de mitigación de pérdidas, o que rechazaste todas las alternativas ofrecidas, o incumpliste con la alternativa que seleccionaste.

¿PUEDE SACARME EL BANCO SIN UNA ORDEN JUDICIAL?

Nadie puede ser sacada de su casa por la fuerza. Nadie está obligada a abandonar su casa, a menos que un tribunal se lo ordene. En nuestro País, la posesión se protege. Esto indistintamente de si debes o no al banco.

Aún luego de ser vendida judicialmente la casa y de dejar de estar a tu nombre, ninguna persona empleada del banco puede sacarte de la propiedad. El banco tiene que presentar una solicitud formal al tribunal pidiendo el desalojo de la misma. El tribunal autoriza el desalojo de la propiedad a través de un documento llamado orden de lanzamiento. El desalojo solo podrá ser efectuado por alguaciles que posean una orden de lanzamiento del tribunal.

En esta etapa, no estás indefensa. La figura del interdicto posesorio te podría proteger de los intentos del banco de sacarte de tu casa, si éste no cumple con solicitar una orden judicial.

El **interdicto posesorio** protege a la persona que tiene la posesión de una propiedad. Si estás viviendo la casa, se entiende que tienes la posesión de la misma, seas o no dueña de ella.

No es necesario que el banco intente sacarte literalmente de tu casa, para que se entienda que tu posesión se ha visto afectada. Algunos ejemplos de acciones que podrían afectar tu posesión son: amenazas del banco advirtiéndote que debes irte en los próximos días, que te cambien los candados o cerraduras o que te impidan el paso a la propiedad.

En el interdicto posesorio, el tribunal le ordena al banco que deje de perturbar tu posesión. Para solicitarlo, presentas una petición por escrito en el tribunal municipal correspondiente en donde está la propiedad.

No tienes que presentar –ni te pueden pedir– prueba de titularidad ni que te pongas al día en los pagos. Solo tienes que demostrar que tienes la posesión de la vivienda. Tienes un año desde que pierdes o ves afectada tu posesión para presentar esta acción. Este término es de caducidad, es decir, no se puede interrumpir o aplazar.

ME DEMANDARON EN EL TRIBUNAL FEDERAL[1]

¿Por qué me demandan en el tribunal federal?

La principal razón es diversidad de ciudadanía. Tu vives en Puerto Rico mientras que la otra parte está localizada en Estados Unidos. En estos casos, el proceso se guía por las reglas del tribunal federal. Pero las leyes que se utilizarán son las locales.

¿Debo saber inglés? ¿En qué idioma debo presentar mis escritos?

Sí. Los trámites judiciales en el tribunal federal se celebran exclusivamente en inglés. El tribunal podrá rechazar un escrito por ser presentado en otro idioma que no sea inglés.

¿Cuáles son las consecuencias de no contestar la demanda en el tribunal federal?

Al igual que en el tribunal estatal, no contestar la demanda podría provocar que te anoten la rebeldía. A diferencia de los tribunales locales, en el tribunal federal tendrás solamente **21 días** para presentar tu contestación en el tribunal, en lugar de 30.

¿Cómo puedo hacer llegar mi contestación a la demanda?

La contestación a la demanda y toda moción posterior que presentes en el caso se debe presentar en la secretaría del tribunal (Office of the Clerk). La secretaría del tribunal tiene horas de oficina de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:45 p.m. Asegúrate de llevar una copia adicional de todo escrito que presentes, para conservar copia ponchada con fecha de presentación. Los documentos presentados pueden ser escritos a mano de forma legible.

¿Dónde está ubicado el tribunal federal?

El tribunal federal para el distrito de Puerto Rico está localizado en Hato Rey. La dirección física es:
Edificio Federal Federico Degetau
150 Avenida Carlos Chardón
San Juan, Puerto Rico 00918-1767
Tel. (787) 772-3000
www.prd.uscourts.gov

PODRÍA SERTE DE AYUDA ESTA LISTA DE PALABRAS CLAVES CON SU TRADUCCIÓN AL INGLÉS

- ACREEDOR = CREDITOR
- ADMINISTRADOR DE HIPOTECA = SERVICER
- DEUDOR = DEBTOR
- EJECUCIÓN = FORECLOSURE
- EMPLAZAMIENTO = SUMMON
- ENDOSO = INDORSEMENT
- ESCRITURA DE HIPOTECA = MORTGAGE DEED
- GRAVAMEN = LIEN
- HIPOTECA = MORTGAGE
- HIPOTECA DE TASA DE INTERÉS AJUSTABLE = AJUSTABLE-RATE MORTGAGE (ARM)
- HIPOTECA 'REVERSE' = HOME EQUITY CONVERSION MORTGAGE (HECM)
- MITIGACIÓN DE PÉRDIDAS = LOSS MITIGATION
- MOROSIDAD = DELINQUENCY
- NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO = NOTICE OF DEFAULT
- PAGARÉ = PROMISSORY NOTE
- PRÉSTAMOS ABUSIVOS = PREDATORY LENDING
- QUIEBRA = BANKRUPTCY

1 Esta sección es posible gracias a la colaboración de la Oficina Legal de la Comunidad y la Clínica de Asistencia Legal de la Universidad Interamericana.

¿CÓMO PUEDE AYUDARME LA MEDIACIÓN COMPULSORIA A PROTEGER MI HOGAR?

La Ley para mediación compulsoria y preservación de tu hogar en los procesos de ejecuciones de hipotecas de una vivienda principal, Ley Núm. 184 de 2012 según enmendada, (en adelante Ley 184) se creó para proteger la vivienda principal de las personas deudoras.

¿Qué es la mediación?

La mediación es, en esencia, una negociación asistida por una persona neutral (mediador o mediadora) que ayuda a las personas en el conflicto a lograr un acuerdo aceptable para todas. La persona mediadora no decide quién tiene la razón. El proceso de mediación busca evitar que sea la persona jueza quién decida cómo debe resolverse el problema.

¿En qué consiste la mediación compulsoria para los fines de la Ley 184?

La mediación compulsoria consiste en una reunión, ante una mediadora, donde la institución hipotecaria te notifica sobre todas las alternativas que tiene disponibles para evitar la ejecución de la hipoteca o la venta judicial de tu vivienda principal. La institución hipotecaria tiene la obligación de actuar de buena fe, particularmente cuando te ofrezca las alternativas disponibles.

¿Cuándo comienza la mediación compulsoria?

La mediación compulsoria comienza en la fecha señalada por el tribunal, una vez reciba la confirmación de que recibiste el emplazamiento. Esta Ley impone al tribunal la obligación de citar para mediación compulsoria en los casos de Ejecución de Hipoteca una vez te hayan emplazado. No hace falta que hayas contestado la demanda para que el tribunal refiera el caso a mediación compulsoria.

¿Dónde se da el proceso?

Los procesos de mediación pueden darse en los centros de mediación de conflictos de los tribunales o contratando a un mediador privado por acuerdo entre ambas partes. Si se contratará a una persona mediadora privada los gastos del proceso se pagarán por partes iguales, salvo pacto en contrario. La mediación compulsoria no puede ser en las oficinas del acreedor hipotecario, de sus abogados o representantes.

¿Las partes están obligadas a llegar a un acuerdo?

No. Sólo están "obligadas" a asistir a una primera reunión para evaluar si existe una posibilidad de acuerdo. Posteriormente, es voluntario para ambas partes si desean continuar o no con el proceso.

¿Qué pasa si el tribunal no cita para la mediación compulsoria?

Si el tribunal no cita para mediación, **no** podrá dictarse sentencia o celebrarse la venta judicial de la propiedad, salvo si estás en rebeldía o se han eliminado tus alegaciones.

¿Puedo perder mi derecho al proceso de mediación compulsoria?

Sí. Puedes perder el derecho a la mediación compulsoria si no muestras interés en participar del proceso, ausentándote sin justa causa de las reuniones, si no te presentas el tribunal, o por alguna otra razón que el tribunal en su discreción entienda que procede eliminar tus alegaciones.

¿Qué pasa si no cumplo con el acuerdo alcanzado?

La institución financiera actuará de la forma acordada el día de la transacción original de la hipoteca.

¿Cuántas veces se tiene el beneficio de la mediación compulsoria?

Solo tendrás derecho únicamente a un procedimiento de mediación en la acción civil.

¿Qué obligación adicional impone la Ley 184 a la institución hipotecaria?

Esta ley además impone a la institución hipotecaria el informarte sobre:

- la mediación compulsoria y sus requisitos
- la conveniencia de que busques asistencia legal
- la conveniencia de contestar la demanda y los riesgos de no hacerlo
- el riesgo de perder tu casa si no participas en la mediación compulsoria

¿Qué pasa si uno de los codeudores y dueños de la vivienda no participa del proceso de mediación?

La participación de las demás personas codeudoras o coherederas en las reuniones de mediación no es compulsoria cuando éstas te han autorizado a comparecer en su representación. Los centros de mediación de conflictos de la rama judicial proveen formularios para obtener dichas autorizaciones. De un deudor solidario negarse a prestar su autorización para ser representado, estará obligado a comparecer personalmente, so pena de desacato y/o ser declarado en rebeldía.

¿Qué pasa si la demanda no trata de tu vivienda principal?

En este caso la mediación no será compulsoria. Aun cuando no se trate de tu vivienda principal las partes pueden utilizar la mediación, pero ninguna de ellas está obligada a hacerlo y el tribunal puede dictar sentencia sin haber citado para mediación.

¿Qué pasa si no tienes capacidad económica?

Independientemente de tu capacidad económica, el tribunal tiene que citar para el proceso de mediación compulsoria, siempre y cuando no estés en rebeldía ni se hayan eliminado tus alegaciones.

Reglas básicas sobre la mediación compulsoria

¿Qué es la mediación compulsoria?

- Es una negociación asistida por una persona neutral (mediadora) que ayuda a las personas en el conflicto a lograr un acuerdo aceptable para ambos.
- Las partes no están obligadas a llegar a un acuerdo.
- El proceso puede tomar una o más reuniones.

Reunión de orientación

- El día de mediación, es probable que la persona mediadora se reúna a solas con la representante de la institución financiera y luego contigo.
- La persona mediadora informará las reglas del proceso. Dirá, por ejemplo, que no puedes tomar notas, grabar o usar tu teléfono. Advertirá de que lo que ocurra en la mediación no podrá ser utilizado en el proceso judicial.

Durante la reunión de mediación

- Luego, la persona mediadora se reunirá con ambas partes. La representante de la institución financiera debe notificar todas las alternativas disponibles para evitar la ejecución de la hipoteca o la venta judicial.
- Pide autorización para tomar notas. Esto te permitirá tener un registro de las fechas para entrega de documentos y de la información que ofrezca el banco.
- La persona mediadora podría hacerte preguntas generales sobre la hipoteca. Si tienes dudas sobre la pregunta o desconoces la respuesta, dilo así.
- Te podrían preguntar si sabes si la institución financiera posee un pagaré hipotecario a tu favor. **Si no has visto el pagaré, contesta que no.**

Si tienes representación legal

- **Si tienes representación legal, es importante que le informes de todo lo que pase o se diga en la reunión de mediación.**
- Si deseas que tu representante legal u otra persona te represente en el proceso, debes entregar un documento de "Autorización de Representación en Mediación para Personas Naturales". Este documento debe ser completado en tinta azul, entregado en original e ir acompañado de una fotocopia de una identificación tuya con foto, vigente en Puerto Rico y también ser firmada en tinta azul.

Ayuda Legal Puerto Rico
787.957.3105 – info@ayudalegalpr.org

LEY DE AYUDA AL DEUDOR HIPOTECARIO

¿Para qué propósito fue creada la Ley de Ayuda al Deudor Hipotecario, Ley 168 de 2016?

Esta legislación (en adelante la Ley 168) le prohíbe al banco demandarte en cobro de dinero y ejecución de hipoteca sin antes ofrecerte la alternativa de mitigación de pérdidas y que hayas culminado ese proceso con la debida notificación de si cualificaste o no. Como se indicó anteriormente, cuando la institución hipotecaria te demanda sin culminar el proceso de mitigación de pérdidas se conoce como "dual tracking".

La ley le exige al banco orientarte sobre las alternativas de mitigación de pérdidas disponibles a nivel local y federal. Además, no podrá negarse a aceptar los pagos parciales que hagas a la deuda y deberá asistirte de buena fe mientras estés en el proceso de mitigación de pérdidas.

¿Qué pasa si la institución hipotecaria me demanda aún estando en el proceso de mitigación de pérdidas?

En este caso, tendrás la defensa que estás ante un programa de mitigación de pérdidas, por lo que la acción judicial deberá detenerse hasta que se culmine el proceso de cualificación y se te notifique si cualificas o no. Esto no aplica en casos donde el tribunal ya ha dictado una sentencia que se ha convertido en final, firme e inapelable.

¿Desde cuándo se le prohíbe a la institución hipotecaria demandarme?

La prohibición del banco a demandarte comienza tan pronto éste reciba por escrito una solicitud completa de mitigación de pérdidas.

Debes asegurarte que el departamento de mitigación de pérdidas del banco reciba el formulario, ya sea entregándolo personalmente y que tu copia sea ponchada, o mediante correo certificado con acuse de recibo. El banco debe indicarte en **5 días laborables** si la solicitud está o no completa, y si falta algún documento. Una vez el banco te solicite los documentos requeridos, deberás cumplir con entregarlos dentro de un término de **15 días** a partir de una notificación escrita a esos efectos. Una vez cumplas con esto, se considerará como una solicitud completa debidamente presentada.

¿Hay un límite de cuantía a deber o de tiempo transcurrido para que se active dicha prohibición?

No. No importa la cantidad que debas o el tiempo que haya transcurrido sin que hayas hecho algún pago. Lo que sí especifica la ley es que la solicitud debe estar debidamente presentada en o antes de **120 días** del impago y que no hayas sido evaluado dentro de dicho término.

¿Cuándo la institución financiera podrá iniciar la acción legal?

Cuando se haya culminado el proceso de mitigación de pérdidas y se te haya notificado. La culminación incluye las gestiones de apelación de la decisión que hayas efectuado.

EL DIVORCIO Y LA HIPOTECA

Una de las cosas que más incertidumbre causa en un proceso de divorcio es saber qué pasará con el pago de la hipoteca de la que fuera la residencia principal del matrimonio roto. Muchas veces, las partes llegan a acuerdos sobre la hipoteca sin antes consultar al banco ni considerar sus respectivas capacidades económicas.

¿Qué pasa si acordé que mi ex será quien se quede con la casa y pague la hipoteca?

Si ambos cónyuges son deudores hipotecarios de una casa, ambos están igualmente obligados a pagar la hipoteca, aún luego del divorcio.

Aunque hayas acordado que tu ex se hará cargo de los pagos de hipoteca, **si el banco no acepta liberarte de la deuda** , sigues siendo responsables de pagar la hipoteca. Eso significa que, si tu ex falla en su pago, **el banco podrá demandarte y cobrarte a ti también.** En estos casos, **NO** importa que el acuerdo entre ustedes aparezca en la sentencia de divorcio. Si el banco no te libera, éste siempre podrá cobrarte a ti y a tu ex, sin importar los acuerdos entre ustedes, aún luego de un divorcio.

¿Puede el banco ejecutar la hipoteca si la casa está designada como hogar seguro a favor de mis hijos/hijas?

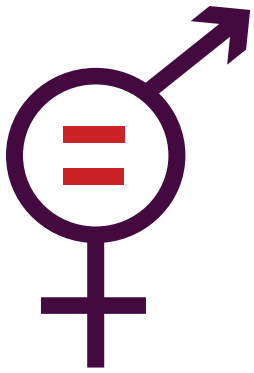
Sí. El hecho de que la residencia haya sido designada hogar seguro a favor de tus hijos/as menores de edad NO significa que el banco está impedido de ejecutar la hipoteca por falta de pago. El hogar seguro a favor de los menores sólo significa que los dueños de la casa (es decir, alguno de los padres o ambos) no pueden venderla hasta que los menores se conviertan en adultos o cumplan 25 años de edad si son estudiantes a tiempo completo. Por lo tanto, una casa puede ser hogar seguro de los menores y, aun así, su hipoteca ser ejecutada por falta de pago.

¿Qué debo hacer con la hipoteca si me estoy divorciando?

Te recomendamos que:

1. consultes con representación legal y con el banco antes de tomar una decisión sobre el pago de la hipoteca del hogar.
2. si te vas a hacer responsable por el pago de la hipoteca como parte de los acuerdos del divorcio, considera tu capacidad económica tanto presente como futura. Si tomas en cuenta la pensión alimentaria que recibirás a beneficio de tus hijos, recuerda que la pensión está sujeta a revisión cada tres años o incluso antes si existen cambios sustanciales y que, en su momento, dejarás de recibirla. Recuerda que si fallas en un pago estarás expuesta/o a que se te halle en desacato.
3. si eres la persona que cederá su derecho sobre la casa a cambio de que tu ex esposo/a se haga cargo de la totalidad de la hipoteca, te recomendamos que consultes con el banco si tu ex pareja puede cualificar por sí sola para cumplir con el pago mensual de la hipoteca. Recuerda que, aunque en la sentencia de divorcio aparezca que tu ex es quien tiene la obligación de pagar la hipoteca, si el banco no te libera de la responsabilidad, sigues siendo deudor/a hipotecario/a y pueden demandar por cobro de dinero y ejecución, ante la falta de pago.
4. si los ex-cónyuges se mantienen obligados con la hipoteca, luego del divorcio, es sumamente importante que ambos se lo notifiquen al banco y le exijan que toda comunicación de su parte sea dirigida a ambos deudores.

VIOLENCIA DOMÉSTICA Y LA HIPOTECA



¿Qué opciones tienes si eres una persona sobreviviente de violencia doméstica si la persona agresora (co-deudora del préstamo hipotecario) deja de aportar al pago de la hipoteca?

1. Solicitar remedios al tribunal en un procedimiento de orden de protección, divorcio, pensión alimentaria de menores de edad o liquidación de comunidad de bienes que tienes con la persona agresora.

2. Si no tienes manera de hacer el pago en su totalidad, puedes comenzar un proceso de mitigación de pérdidas con la entidad acreedora hipotecaria.

¿Qué sucede si la persona agresora (co-deudora del préstamo hipotecario) no quiere cooperar con el proceso de mitigación de pérdidas?

Existen bancos que no exigen que todas las personas deudoras de un préstamo soliciten la mitigación de pérdidas. La comparecencia de las personas deudoras sí será necesaria para lograr acuerdos finales sobre la hipoteca. Si la persona agresora no coopera, la sobreviviente podría solicitar remedio del tribunal para obligarla a cooperar o a que el proceso se dé sin su participación.

"LA VIOLENCIA DE GÉNERO ES UNA VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS. PROTEGER TU VIVIENDA NO DEBE PONERTE EN RIESGO."

HIPOTECAS REVERSIBLES

(Reverse mortgages)

Aspectos importantes de las hipotecas reversibles

Las hipotecas reversibles, inversas, revertidas, o como se les conoce en inglés, "reverse mortgages", son unos instrumentos muy particulares dirigidos a la población de edad avanzada. Consisten en préstamos que se garantizan con la propiedad residencial de la persona que no son reembolsables, como los préstamos tradicionales. Es decir, la persona no va a tener que pagar una mensualidad por el préstamo. Al contrario, la institución financiera utiliza el valor acumulado de la propiedad (el "equity") para convertirlo en dinero. El dinero entregado a la persona es de libre disposición (pagar deudas, facturas médicas o de medicinas, remodelaciones al hogar, etc.), sin embargo, se debe tomar en consideración que los costos de la transacción pueden resultar muy elevados. Al momento de la dueña de la casa fallecer, sus herederos tendrán la opción de comprar o no la residencia.

¿Cómo la institución financiera provee el dinero?

La persona que cualifique puede recibir el dinero de las siguientes formas:

1. un solo pago por la suma total
2. pagos mensuales por la cantidad y tiempo que se acuerde; o
3. establecer una línea de crédito accesible para cuando se necesite retirar

¿Quién puede solicitar una hipoteca reversible?

Para tener acceso a una hipoteca reversible, debes tener 62 años o más. Además, tienes que ser la propietaria de la residencia y que la misma esté salda o a punto de saldarse. Se exige que sea la residencia principal. La misma no puede tener gravámenes, o sea, que la casa debe estar libre de toda obligación impuesta a favor de otra persona (ej. otra hipoteca). Antes de poder firmar, se te va a exigir que acudas a una orientación de asesoría financiera por una entidad o profesional acreditado.

¿Qué obligaciones asumo cuando firmo una hipoteca reversible?

1. Hacer de forma continua y oportuna los pagos contributivos sobre el bien inmueble aplicables
2. Mantener activa la póliza de seguro de la vivienda
3. Estar al día con las cuotas de mantenimiento o cualquier otra responsabilidad al respecto
4. Mantener la casa en condiciones óptimas

¿Qué ocurre si no cumplo con esas obligaciones?

La institución financiera pudiera declarar exigible la hipoteca inversa y tendrás entonces que pagar la totalidad del préstamo. De no efectuar el pago, te expones a una ejecución de la hipoteca.

¿Cuándo adviene pagadera la hipoteca reversible?

Aparte de los incumplimientos antes especificados, para este tipo de hipoteca no hay obligación de pagarla hasta que ocurran alguno de estos tres factores:

1. que fallezcas
2. que te mudes de la residencia principal que garantizó la deuda
3. que vendas la residencia principal

¿Puede llegar a ser la deuda mayor que el valor de la propiedad?

Sí. Ante la crisis inmobiliaria existente, donde el valor de la propiedad ha disminuido drásticamente, puede que la deuda sea mayor. Al momento que la hipoteca sea exigible, la propietaria o sus herederos deberán saldar el balance completo de la misma.

¿Son las hipotecas inversas un beneficio del gobierno federal?

No. Debe quedar claro que este instrumento es un préstamo hipotecario que obliga al deudor y a sus herederos y que el rol del gobierno federal, a través del Departamento de la Vivienda federal (HUD, por sus siglas en inglés), es garantizarlas y de la Administración de Vivienda federal (FHA), es regularlas.

¿Será el dinero que obtenga una fuente de ingreso hasta que fallezcas?

Depende. Si escoges pagos mensuales o una línea de crédito y te mudas o incumples con los términos del préstamo, la institución financiera puede descontinuar los pagos o cerrar la línea de crédito y hacer exigible y pagadera la hipoteca. Por otro lado, puede que la expectativa de vida exceda la cantidad de dinero disponible en el préstamo, por lo que no estarías recibiendo pagos al haberse agotado.

¿Existe algún riesgo real de que pierda mi casa?

Si incumples las condiciones del préstamo, como el no pagar las contribuciones sobre la propiedad, el no mantener activa la póliza de seguro de la propiedad y demás condiciones establecidas, la institución financiera pudiera exigirte el pago completo de la hipoteca. De no pagarla, dicha institución podrá procurar ejecutar la hipoteca, lo cual podrá resultar en la pérdida de tu hogar. En casos de matrimonios o convivencia, si la propiedad es un bien privativo de uno de los cónyuges o de uno de los residentes, el otro cónyuge o residente que no tomó el préstamo debe estar informado de la posibilidad de desalojo o proceso de ejecución de la propiedad si no se paga el monto total del préstamo, al fallecer el cónyuge prestatario.

LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE MI HIPOTECA

Importancia del acceso a la información

Tienes derecho a obtener información sobre tu préstamo hipotecario. El negarte el acceso a esta información afecta tu capacidad para tomar decisiones, ejercer otros derechos relacionados e incluso podría poner en riesgo que retengas tu hogar.

Son varios los beneficios que puedes obtener al tener acceso a información actualizada sobre tu préstamo. El conocer detalles de tu préstamo facilita el diseño de un presupuesto familiar, de manera que te permita toma de decisiones mejor informadas. Por ejemplo, te podría ayudar a estimar problemas financieros futuros y a modificar otros gastos o inversiones. De igual forma, el acceso a información correcta y clara es esencial para que tomes decisiones adecuadas sobre las alternativas disponibles sobre tu préstamo hipotecario.

¿Qué es una solicitud de información?

Una solicitud de información ('Request for Information', o RFI por sus siglas en inglés), es un documento a través del cual solicitas información a la entidad administradora del préstamo ('servicer'). La información solicitada debe estar relacionada a la cuenta de tu préstamo hipotecario.

Puedes realizar la solicitud de información a través de una carta dirigida a la entidad administradora de tu préstamo. La carta debe incluir la siguiente información: nombre de cada persona deudora, información suficiente para identificar tu cuenta del préstamo hipotecario (número de la cuenta y/o dirección de la propiedad hipotecada) y declarar cuál es la información que interesas solicitar.

¿Qué tipo de información puedo solicitar?

El tipo de información que se puedes solicitar incluye:

- identificar la entidad dueña del préstamo
- identificar, respecto a la mitigación de pérdidas:
  - alternativas disponibles; fecha de recibida tu solicitud; fecha en que completó tu evaluación, descripción de la evaluación realizada a tu solicitud y de la determinación del acreedor de cuales opciones te fueron o no ofrecidas; una lista completa de documentos o información que hacen falta para completar tu solicitud; descubrir cuándo el 'servicer' recibió tu solicitud completada
- detalles de los términos del préstamo
- cantidad anual de interés pagado
- balance pendiente de la hipoteca
- fecha de recibo de un pago o de desembolso de un depósito
- nueva cantidad del pago en una hipoteca de interés variable

Este listado no representa la totalidad de información que puedes solicitar. La situación particular de cada cliente, entidad o préstamo pudiera requerir la necesidad de solicitar otro tipo de información adicional.

¿Cuándo un 'servicer' no está obligado a contestar mi solicitud de información?

Un 'servicer' pudiera no estar obligado a responder a tu solicitud de información si determina razonablemente que cualquiera de las siguientes circunstancias aplica:

- la información se solicitó a través de un cupón de pago, o formularios similares.
- la solicitud no fue enviada a la dirección que el banco ha establecido para esos fines. El banco debe notificar por escrito cuál es la dirección destinada a la solicitud de información o notificación de error, y cuándo dicha dirección vaya a ser cambiada.
- la información solicitada es duplicada, o es sustancialmente igual a información previamente provista a la solicitante.
- la información solicitada es confidencial, privada (protegida) o privilegiada.
- la información no es relevante o relacionada al préstamo hipotecario.
- la solicitud de información representa una sobrecarga o un ejercicio excesivamente difícil para el banco.
- la información se solicitó luego de 1 año de que:
  - el 'servicer' haya transferido la administración del préstamo a un nuevo 'servicer'.
  - el préstamo haya sido cancelado.

¿Qué obligaciones tiene el 'servicer' ante una solicitud de información?

Una vez recibida tu solicitud de información, el 'servicer' debe notificarte el recibo de la misma dentro de **5 días laborables**. Cuando solicites la identidad, dirección e/o información de contacto de la entidad dueña del préstamo, el 'servicer' debe proveerte dicha información dentro de **10 días laborables** de recibir la solicitud. Para cualquier otro tipo de información, el 'servicer' tiene hasta **30 días laborables** para contestarte la solicitud. Antes de que venza el término de 30 días, el 'servicer' puede solicitarte una extensión de **15 días laborables** adicionales para entregarte la información solicitada. En aquellos casos en los cuales el 'servicer' determine que no tiene que contestarte la solicitud de información, debe notificártelo por escrito no más tarde de **5 días laborables** luego de llegar a dicha determinación.

LA NOTIFICACIÓN DE ERRORES EN EL MANEJO DE MI HIPOTECA

La notificación de errores

Si en cualquier momento de la vida de tu hipoteca te percatas de la existencia de un error en el manejo o administración del préstamo, tienes el derecho de notificarlo al 'servicer' con el fin de que atiendan dicho error. El negarse a investigar o corregir los errores señalados constituye una posible violación a regulaciones federales por parte del 'servicer'.

Al igual que la solicitud de información, puedes realizar la notificación de error ('notice of error', NOE), a través de una carta dirigida al 'servicer'. La carta debe incluir la siguiente información: nombre de cada persona deudora, información suficiente para identificar la cuenta del préstamo hipotecario (número de la cuenta y/o dirección de la propiedad hipotecada) y una descripción del error o errores que crees que han ocurrido.

¿Qué tipos de errores puedo notificar?

Los errores que puedes notificar a través de este proceso son aquellos relacionados a la forma en que se administra tu préstamo hipotecario. A continuación se mencionan algunos ejemplos de errores que pudieran ser notificados.

Cuando el 'servicer':

- no acepta un pago que hiciste, y dicho pago se ajusta a los requisitos escritos dados por el 'servicer' para que hicieras los pagos.
- no aplica un pago aceptado al principal, intereses, custodia u otros cargos según los términos del préstamo hipotecario y la ley aplicable.
- no acredita un pago a la cuenta de tu préstamo hipotecario a partir de la fecha de recepción.
- no realiza, en un tiempo razonable, pagos de impuestos, seguros, o cualquiera otros cargos que tú y el 'servicer' han acordado que éste recibiría y pagaría.
- impone un cargo sin demostrar una justificación razonable para imponerlo.
- falla contestar a tiempo una solicitud de información sobre el préstamo hipotecario.

Este listado no representa la totalidad de errores que puedes notificar. Para facilitar la detección de errores en la administración de la hipoteca suele ser conveniente realizar una solicitud de información (RFI, por sus siglas en inglés). La información obtenida, no solo sirve para revelar inconsistencia y errores de manejo, sino que también provee la posibilidad de identificar defensas que pudieran usarse ante una demanda de ejecución de hipoteca.

¿Cuándo un 'servicer' no está obligado a contestar una notificación de error?

Un 'servicer' pudiera no estar obligado a responder tu notificación de error si determina razonablemente que cualquiera de las siguientes circunstancias aplica:

- la notificación se solicitó a través de un cupón de pago, o formularios similares.
- la notificación no fue enviada a la dirección que el banco ha establecido para esos fines. El banco debe notificar por escrito cuál es la dirección destinada a la solicitud de información o notificación de error, y cuándo dicha dirección vaya a ser cambiada.
- el error notificado es duplicado, o es sustancialmente el mismo error previamente notificado por la solicitante.
- la notificación de error representa una sobrecarga o un ejercicio excesivamente difícil para el banco.
- el error se notificó luego de 1 año de que:
  - » el 'servicer' haya transferido la administración del préstamo a un nuevo 'servicer'.
  - » el préstamo haya sido cancelado.

¿Qué obligaciones tiene el 'servicer' ante una notificación de error?

Una vez recibida tu notificación de error, el 'servicer' debe notificarte del recibo de la misma dentro de **5 días laborables**. Cuando la notificación de error sea sobre la falta de proveer un balance preciso de saldo del préstamo, el 'servicer' deberá contestar dentro de **7 días laborables** del recibo de la notificación. En aquellos casos que aplique, el 'servicer' debe contestarte antes de cualquier fecha fijada para una venta judicial, o dentro de **30 días** de haber recibido la notificación de error, lo que ocurra antes. Para cualquier otro tipo de notificación de error, el 'servicer' tiene hasta **30 días laborables** para contestarte. Antes de que venza el término de 30 días, el 'servicer' puede solicitar una extensión de **15 días** adicionales. En aquellos casos en los cuales el 'servicer' determine que no tiene que contestar tu notificación de error, debe notificártelo por escrito a no más tardar de **5 días laborables** luego de llegar a dicha determinación.

LOS DESASTRES Y LAS HIPOTECAS

La experiencia con los desastres naturales experimentados en nuestro país nos deja convencidas de la urgencia de exigir información clara a las entidades financieras.

Luego de atender las necesidades urgentes ante un desastre natural, ¿qué debo tomar en cuenta con relación a mi hipoteca?

Comunícate con el banco en cuanto tengas una oportunidad. Debes obtener información sobre moratorias, las maneras y métodos para realizar los pagos. Aunque tu casa haya sufrido daños, el banco podrá requerir que continúes pagando la hipoteca.

Dependiendo del tipo de préstamo que tengas, el banco puede estar dispuesto a reducir o suspender temporalmente los pagos. Entre los términos que se consideran están:

- la duración del período de moratoria
- el monto de pago reducido (si el pago no se suspende)
- los términos del repago

LA MORATORIA NO ES UN PERDÓN DE LA HIPOTECA.

Después de que el período de moratoria haya terminado, deberás ponerte al día. Sin embargo, podría haber varias opciones disponibles:

- realizar un pago único por el monto adeudado
- agregar un monto específico a los pagos cada mes hasta que se reembolse el monto total o
- reestructurar el préstamo hipotecario en cuanto al monto vencido a través de una modificación

Otras gestiones financieras

Contacta cuando puedas a las compañías de servicios y utilidades (ej. agua, energía eléctrica, gas, teléfono, etc.). Si tu casa está dañada hasta tal punto que no puedes vivir en ella, solicita a las compañías de servicios y utilidades que suspendan sus servicios. Esto podría ayudarte a liberar dinero en tu presupuesto para otros gastos.

Si tienes préstamos estudiantiles, pregúntale a tu administrador si cualificas para una suspensión temporal. Pudieras ser elegible para una suspensión de hasta tres meses.

Después de contactar a las empresas relacionadas con tus necesidades financieras, estudia tus facturas y establece prioridades, incluidos los pagos de la hipoteca, alquiler y seguro. Dadas las circunstancias, ponerte en contacto con los acreedores puede ser difícil. Se persistente.

¿Qué obligaciones tienen las instituciones financieras ante los desastres naturales?

La Oficina federal de Protección Financiera del Consumidor no establece obligaciones para las entidades financieras en tiempos de desastres. Dicha oficina sí hace las siguientes recomendaciones de mejores prácticas ante emergencias:

- Ofrecer moratorias o aplazamiento de pagos libres de penalidades con divulgación clara de términos y condiciones.
- Limitar o eximir cargos, incluyendo los cargos por sobregiro, por uso de cajeros automáticos, o por retrasos.
- Reestructurar la deuda existente, por ejemplo, extendiendo los términos de pago con términos claramente divulgados.
- Refinanciar la deuda existente o extender nuevo crédito con términos favorables al consumidor. Los términos podrían, por ejemplo, reducir costos, limitar montos de pago u ofrecer a las personas consumidoras otras alternativas.
- Facilitar la documentación o los requisitos de extensión de crédito.
- Aumento de la capacidad de las líneas directas de servicio al cliente, particularmente aquellas que sirven consumidores en idiomas distintos al inglés.
- Aumento de los límites diarios de retiro de dinero en efectivo de los cajeros automáticos.
- Ofrecer ciertas opciones de mitigación de pérdidas a corto plazo basadas en una evaluación de una solicitud incompleta, o sin solicitud.

PRESENTACIÓN DE QUERELLAS A NIVEL FEDERAL[2]

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor

El Congreso de los Estados Unidos, por medio de la Ley Federal Dodd-Frank de 2010, estableció la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor, conocida en inglés como Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), para asegurar el cumplimiento de las leyes financieras federales para la protección de los consumidores. La CFPB trabaja para que los precios y los riesgos de los distintos productos y servicios sean claros y entendibles por los consumidores cuando llegan a acuerdos o contratan con las entidades financieras.

Misión de la CFPB

Regular la oferta y servicio de productos o servicios financieros para las personas consumidoras bajo las leyes financieras federales y educar y capacitar a las consumidoras para que tomen decisiones financieras mejor informadas.

Funciones de la CFPB

- Redactar normas, supervisar a las empresas y hacer cumplir las leyes financieras federales de protección al consumidor, que prohíben la discriminación y otros tratos injustos relacionados con las transacciones financieras.
- Hacer cumplir las leyes que prohíben el discrimen en el mercado financiero de los consumidores.
- **Recibir querellas de las personas consumidoras.**
- Promover la educación financiera.
- Investigar la experiencia de las personas consumidoras en el uso de productos financieros.
- Monitorear el mercado financiero para identificar nuevos riesgos para las personas consumidoras.

Entre los temas que atiende están las hipotecas.

2 Esta sección fue realizada gracias a la colaboración de las y los estudiantes de la Clínica de Asistencia Legal de la Escuela de Derecho de la UPR.

El procedimiento para la presentación y resolución de una querella ante la CFPB es el siguiente:

- Puedes presentar una querella por teléfono y recibir asistencia en español llamando al (855) 411–2372. También puedes presentar una querella en línea a través de la siguiente dirección electrónica: https://www.consumerfinance.gov/complaint/. La página a través de la dirección electrónica es en el idioma inglés.

- Una vez presentada la querella, la misma será enviada a la entidad financiera correspondiente y la CFPB trabajará para obtener una respuesta. De ser necesario la intervención de otra agencia del gobierno para ayudar en el proceso, la querella es enviada a dicha agencia y serás debidamente notificada.

- La entidad financiera revisará tu querella y se comunicará contigo cuando sea necesario. El banco te informará sobre las medidas tomadas o que se tomarán en respuesta a tu querella. Los informes relacionados a este procedimiento están redactados en inglés, pero puedes llamar a la CFPB para recibir ayuda de una persona que hable español.

- Serás informada sobre la respuesta de la entidad financiera una vez la CFPB reciba la misma. A su vez, tú podrás responder.

- Los datos de las querellas recibidas son compartidos con las autoridades estatales y federales.

- Las querellas ayudan a la CFPB a realizar mejor su trabajo de supervisión a las entidades financieras, hacer cumplir las leyes federales de protección a las personas consumidoras y redactar mejores normas y reglamentos. Las querellas se informan al Congreso y son utilizadas para publicar datos relevantes.

ENCUENTRA ASISTENCIA LEGAL

Las siguientes entidades proveen asistencia legal en el tema de ejecuciones de hipotecas. Las mismas ofrecen asesoría y representación legal gratuita a las personas que resulten elegibles para los servicios. Si necesitas asesoría legal en casos que NO sean de ejecución de hipoteca, por favor consulta el directorio de servicios legales gratuitos de ayudalegalpr.org.

ORGANIZACIÓN	ÁREA DE SERVICIO	TELÉFONO	DIRECCIÓN WEB
Instituto de Educación Práctica	Toda la Isla	(787) 771-0689	www.iepcapr.org
Servicios Legales de Puerto Rico	Toda la Isla	(787) 728-8686/ 1-800-981-5342	www.servicioslegales.org
Pro Bono, Inc.	Toda la Isla	(787) 721-3350/ (787) 721-3398/ 1-800-981-5801	www.probonopr.org/prevencion-ejecucion-de-hipoteca/solicitud-de-servicio/
Servicios Legales Comunitarios	Toa Baja, Bayamón, Cataño, Guaynabo, Caguas, San Juan, Carolina, Humacao y cualquier otro que amerite necesidad.	(787) 720-5454/ (787) 720-4040 ext. 4425	https://www.facebook.com/SLCGuaynabo/
Clínica de Prevención de Ejecuciones de Hipotecas y Asistencia Legal, Escuela de Derecho UPR	San Juan, Bayamón, Carolina, Caguas, Trujillo Alto	(787) 999-9570/ (787) 999-9574	https://derecho.uprrp.e du/clinica/
Oficina Legal de la Comunidad	Área Metro, San Juan, Bayamón, Carolina, Caguas y Trujillo Alto	(787) 751-1600	http://www.derecho.inter.edu/servicios/oficina-legal-comunidad/
Clínica de Asistencia Legal de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico	Ponce y pueblos limítrofes	(787) 651-2000 exts. 1860,1861,1822,1915	https://www.pucpr.edu/conocenos/servicios-a-la-comunidad/asistencia-legal/
Clínica de Mediación de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico	Ponce y pueblos limítrofes	(787) 651-2000 exts. 1860,1861,1822,1915	https://www.pucpr.edu/conocenos/servicios-a-la-comunidad/asistencia-legal/
One Stop Career Center of P.R., Inc.	San Juan (pueblos limítrofes); Arecibo (pueblos limítrofes). Pueden ofrecer servicios a otros pueblos, según surja la necesidad.	San Juan: (787) 296- 1785/ (787) 765-3235 Arecibo: (787) 881- 2951	www.onestopcareerpr.org

¡NO ESTÁS SOLO!
¡NO ESTÁS SOLA!

Lista de recursos con líneas de emergencia que pueden canalizar o proveer apoyo sicológico y emocional:

- Servicios de Emergencia: 911
- Suicide Prevention Lifeline, Red Nacional (TALK) con servicios bilingües: 1 (800) 273–8255
- Centro de Control de Envenenamiento (Poison Help): 1 (800) 222–1222
- Línea PAS (Primera Ayuda Sicosocial): 1 (800) 981–0023
- Procuraduría de las Mujeres: (787) 722–2977; (787) 721–7676
- Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada:
- cuadro telefónico: (787) 721–6121; San Juan: 1 (877) 725–4300; Mayagüez: 1–800–981–0056; Ponce: 1 (800) 981–7735
- Línea de Suicidio, Hospital de Veteranos, National Suicide & Crisis Hotlines: (787) 622–4822; 1 (866) 712–4822
- Línea de Emergencia para Beneficiarios del Seguro Social:
- 1 (800) 772–1213; (TTY 1 (800) 325–0778)
- Centro de Información y Referido de Fondos Unidos: 211;
- 1 (877) 722–9832; (787) 728–7099
- Narcóticos Anónimos: (787) 763–5919
- Programa de Ayuda al Empleado (PAE) de Inspira: (787) 448–5651.
- Para citas: (787) 704–0705; 1 (800) 284–9515
- Programas de Emergencias Sociales (PES) de la Administración de Familias y Niños (ADFAN) del Departamento de la Familia (DF):
- 1 (800) 981–8333 (Isla); (787) 749–1333 (Área metropolitana)
- Organización sin fines de lucro Centro de Acción Social: (787) 905–7265; (787) 273–1878

Otros contactos relacionados a asuntos de vivienda:

- Consumer Financial Protection Bureau,
  http://www.consumerfinance.gov.
  (855) 695–7974. Para informar sobre depredadores financieros o anuncios engañosos.
- One Stop Housing Agency, San Juan, Arecibo.
  One Stop Housing Agency es un Programa Certificado por la Agencia Federal de Vivienda (Housing & Urban Development–HUD), que ofrece consejería, orientación y adiestramiento a individuos que quieren comprar o alquilar una vivienda o están en peligro de perder la suya por falta de pago. (787) 765–3235; (787) 296–1785. Arecibo: (787) 881–2951 http://www.onestopcareerpr.org/programa-de-asesoria-de-vivienda/
- Consumer Credit Counseling Service: (787) 722–8835

HOJA DE TRÁMITES

AYUDA LEGAL PR
DERECHO A TU CASA

Para que un proceso de mitigación de pérdidas sea exitoso, es necesario que usted documente todas las gestiones que realice con la entidad bancaria que tiene su préstamo hipotecario. De igual manera, es importante que guarde copia de todos los documentos que reciba del banco y de los que usted entregue. Si entrega documentos de manera personal, exija un acuse de recibo. Si lo hace por correo certificado, conserve el recibo. Le invitamos a utilizar esta hoja para que lleve un registro de todos sus trámites.

Hoja de trámites con entidad bancaria :_____

Fecha y hora				Notas
Carta o comunicación recibida (si aplica)				
Nombre de la persona que le atendió y su puesto				
Gestión realizada. (consulta telefónica, consulta personal, entrega de documentos, etc.)				
Resultado de la Gestión. (¿cuáles documentos le solicitaron y para qué fecha debe entregarlos?; ¿cuáles fueron las respuestas del banco a su consulta?)				
Próxima gestión que debe realizarse y **fecha límite** para hacerlo. (reuniones)				

TABLA DE TÉRMINOS

ACCIÓN	TÉRMINO	REQUISITOS	EFECTO
El banco, o entidad administradora del préstamo, transfiere los servicios a otra entidad.	Al menos 15 días antes de la transferencia.	La entidad administradora está obligada a notificarte en el término señalado.	Pudiera generar un error en el manejo del préstamo que puedes notificar al banco.
La nueva entidad administradora del préstamo recibe la transferencia de los servicios.	Dentro de los 15 días luego de la transferencia.	La nueva entidad administradora está obligada a notificarte en el término señalado.	Pudiera generar un error en el manejo del préstamo que puedes notificar al banco.
La institución hipotecaria comienza a aplicar los cargos de recargos.	A 16 días del impago.	Que hayas dejado de pagar por 15 días continuos.	Puedes solicitar la eliminación de cargos antes de este término.
La institución te enviará cartas de cobro detallando las penalidades.	A 30 días del impago.	Que hayas dejado de pagar por 29 días continuos.	La institución debe demostrar que hizo gestiones genuinas de cobro antes de presentar una demanda de cobro en tu contra.
La institución debe enviarte por escrito ejemplos de alternativas de mitigación de pérdidas que ofrece.	Antes de los 45 días desde el impago.	Que hayas dejado de pagar.	La institución debe demostrar que hizo gestiones genuinas de cobro antes de presentar una demanda de ejecución de hipoteca en tu contra.
La institución hipotecaria debe indicarte si recibió tu solicitud de mitigación de pérdidas.	En 5 días laborables desde que entregaste tu solicitud.	Debes someter una solicitud de mitigación de pérdidas 45 días o antes de la venta judicial.	De no hacerlo, la institución incumple una regulación federal.
La institución debe comunicarte el resultado de la evaluación de tu solicitud de mitigación de pérdidas.	En 30 días laborables desde que entregaste tu solicitud.	Debes someter una solicitud completada a más de 37 días de la venta judicial.	De no hacerlo, la institución incumple una regulación federal y le está prohibida demandarte hasta que culmine la mitigación de pérdidas.
Tiempo para que entregues los documentos para completar tu solicitud de mitigación de pérdidas	15 días desde que la institución te identificó y solicitó los documentos.	La institución debe hacer la solicitud de documentos por escrito.	Si no entregas los documentos, la institución podría dar por terminado el proceso de mitigación de pérdidas.
Apelar una negación a modificar un préstamo hipotecario	90 días o más antes de la venta judicial.	Debes someter la solicitud completada en el término señalado, y solo aplica a tu residencia principal.	Si no cumples con el término, podrías perder la oportunidad de apelar la decisión de la institución.
Paralizar la venta judicial	Más de 37 días antes de la venta judicial	Debes someter la solicitud de mitigación de pérdidas completada en el término señalado. No aplica cuando has rechazado o incumplido las alternativas por las que el banco ya te evaluó, o cuando una no cualificabas para las alternativas disponibles.	El banco tendrá prohibido continuar los procesos de la subasta, hasta tanto evalúe tu solicitud.
Presentar demanda de ejecución de hipoteca	120 días desde el 1er impago	Además del periodo de tiempo indicado, la institución debe demostrar que culminó el proceso de mitigación de pérdidas.	Si la institución no cumple con esto, puedes solicitar la desestimación de la demanda.
Contestar la demanda	30 días desde la entrega del emplazamiento	La institución debe demostrar que te emplazó personalmente o por edicto.	Si no contestas, se te pudiera anotar la rebeldía.

AYUDA
LEGAL
PUERTO RICO