



Alerta al consumidor y a la industria: Designaciones y afirmaciones falsas y engañosas sobre credenciales, certificaciones o especialización

Por Wayne S. Bell
Asesor Legal Principal
Departamento de Bienes Raíces de California

I. Introducción

En la edición de otoño de 2010 del Boletín de Bienes Raíces, el Comisionado de Bienes Raíces Jeff Davi planteó importantes cuestiones éticas y legales en su mensaje a los lectores (ver “What's on your Card?” [“¿Qué dice su tarjeta?”]), y brindó una guía acerca del uso de designaciones de especialización por parte de los licenciarios del Departamento de Bienes Raíces de California (DRE, por sus siglas en inglés).

El DRE ha emitido alertas y advertencias anteriores a los consumidores y licenciarios acerca de los fraudes con respecto al rescate de propiedades ejecutadas y en vías de ejecución, los servicios de condonación de deuda en representación de dueños de propiedades con problemas económicos, e incluso de modificación de préstamo, auditorías forenses de préstamo y ventas cortas.

El DRE ha observado un aumento en el uso de términos cuestionables y posiblemente engañosos tales como “experto”, “certificado” y “especialista” en el ámbito de publicidad y comercialización de asistencia a dueños ansiosos de propiedades con respecto a los préstamos para la vivienda, los servicios de rescate de ejecución y las ventas cortas. Cada vez más personas y empresas, muchas de las cuales no tienen licencia, pretenden ser “expertos” en el ámbito de las ventas cortas, auditores forenses de préstamos “certificados”, “especialistas” en ventas cortas, “especialistas” en modificación de préstamos, “expertos” en mitigación de pérdidas, “investigadores de fraude”, o similares y muchas de estas designaciones y afirmaciones parecen ser sólo tácticas de comercialización de estafadores inescrupulosos para lucrar con la desesperación y vulnerabilidad de dueños de propiedades con problemas financieros y poco conocimiento de la materia.

Además, hay un aumento en la cantidad de empresas que ofrecen costosos cursos, materiales y guías sin contenido significativo o fundamental alguno, diseñados para permitirle a aquellos que los pagan que puedan afirmar que poseen “certificación”, cuando en realidad dicha certificación no tiene validez. Aconsejamos a los licenciarios actuar con cautela y elegir para capacitarse sólo cursos confiables con contenido de calidad.

El propósito de este alerta es: i) alertar a los consumidores acerca del aumento en la utilización de información ficticia y engañosa en material de publicidad y solicitud (incluso en sitios y publicidad en Internet), lo cual se hace evidentemente para persuadir a los dueños de propiedades de que utilicen los servicios de esas personas;



ii) aconsejar acerca de cómo chequear la información y las afirmaciones de estas personas; y iii) recordarles a los licenciatarios de bienes raíces de California las leyes aplicables en este ámbito, entre otras consideraciones relevantes.

II. Consideraciones preliminares

En el mensaje del Comisionado que se mencionó anteriormente se planteó que el DRE no emite designaciones especiales. Sin embargo, hay organizaciones, consejos e instituciones respetables y conocidas a nivel nacional que proveen designaciones y certificaciones que demuestran experiencia, pericia o especialización en diversos sectores de bienes raíces.

Las afirmaciones de pericia, certificación y especialización son legales y están permitidas si son correctas y pueden ser fundamentadas. Este alerta no advierte sobre licenciatarios que han completado programas de especialización rigurosos y que cuentan con designaciones legítimas expedidas por entidades respetables y conocidas.

En cambio, este alerta sí advierte sobre aquellas personas y empresas que realizan afirmaciones falsas, ficticias, engañosas y exageradas sobre su experiencia, nivel de capacitación y habilidades para persuadir a los dueños de propiedades desprevenidos de que contraten y paguen por servicios de bienes raíces y préstamos para la vivienda para los cuales los malhechores pueden o no estar calificados.

III. Qué pueden hacer los consumidores

El mejor consejo para los consumidores es que deben ser cuidadosos cuando piensen en contratar los servicios de personas o empresas que aleguen ser “especialistas”, “expertos” o “certificados” en ámbitos como los de hipotecas, préstamos, rescate de ejecuciones y bienes raíces.

Verifique las alertas y las advertencias anteriores del DRE y asegúrese de no pagar nunca dichos servicios por adelantado. Además, algunos de los servicios publicitados los puede realizar usted mismo. En otros casos, como los de auditoría forense de préstamos, existe siempre la pregunta acerca del valor de esos servicios. Hay también otros servicios gratis que pueden estar disponibles para usted por medio de los asesores certificados por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés).

Si de todos modos elige utilizar los servicios de terceros a cambio de honorarios, hágales muchas preguntas y verifique muchísimo sus respuestas. Búsquelos en el sitio del DRE www.dre.ca.gov. Si son abogados, búsquelos en el sitio del Colegio de Abogados estatal www.calbar.ca.gov. Búsquelos en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (Better Business Bureau). Búsquelos en Internet a través de una búsqueda en Google.

El punto es que usted debe considerar las afirmaciones de pericia, certificación y especialización con un sentido crítico, debe verificarlas y debe hacer preguntas específicas y detalladas.



A. Preguntas sugeridas (la siguiente lista no es exhaustiva pero le dará información relevante con la cual podrá llegar a una decisión razonada)

1. ¿Cuántas transacciones o servicios del tipo que publicita ha realizado satisfactoriamente? Pida referencias y contactos específicos.
2. ¿Tiene una lista con sus últimos diez clientes? Si es así, consígala y llámelos. Realice su propia investigación de antecedentes. Tenga en cuenta que aunque la persona o la empresa es “altamente recomendable” por sus supuestos clientes satisfechos, el riesgo de estafa no está completamente eliminado.
3. ¿Tiene licencia del Departamento de Bienes Raíces de California? Si no la tiene, ¿por qué?, ¿Qué exención alega? Si tiene licencia, verifique si tiene medidas disciplinarias en su contra en el Departamento (visite www.dre.ca.gov).
4. ¿Qué es lo que lo hace un experto? ¿Cómo consiguió ese título?
5. Usted dice que es un especialista. ¿Qué lo califica como tal y qué significa eso?
6. Usted dice que tiene certificación. ¿Quién la expidió? ¿Hay alguna entidad gubernamental o reconocida en la industria (como la Asociación de Agentes o Corredores de Bienes Raíces de California (*California Association of Realtors*) o la Asociación Nacional de Agentes o Corredores de Bienes Raíces (*National Association of Realtors*) que avale dicha certificación? Si así es, ¿cuáles son? Luego verifique la información obtenida.
7. ¿Qué estudios realizó para obtener su especialización o certificación?
8. ¿Cuáles son los requisitos para obtener la certificación o especialización?
9. ¿Cuántas horas tiene el curso?
10. ¿Qué organización expidió la designación o certificación? ¿Cuándo nació esa organización? Si le dan un nombre, verifíquelo en la Secretaría del Estado de California, en la Asociación de Agentes o Corredores de Bienes Raíces de California y en la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales. Busque la organización en Internet para ver si hay reclamos ligados a ella.
11. ¿Cómo consiguió la designación?
12. ¿Tuvo exámenes? Si así fue, ¿quién tomó el examen, cuánto duró y cuándo lo rindió?



IV. Información para los licenciarios de bienes raíces

Como se planteó en el mensaje del Comisionado de Bienes Raíces, hay dos artículos del código de California que brindan asistencia directa con respecto a la cuestión de las designaciones y las certificaciones.

El primero es el artículo 10177 (c) del Código de Negocios y Profesiones de California (*California Business and Professions Code*), que establece que se pueden iniciar acciones disciplinarias a licenciarios de bienes raíces cuando éstos autorizaron, dirigieron, cooperaron o ayudaron a sabiendas en la publicación, publicidad, distribución o circulación de declaraciones falsas acerca de su designación o certificación de educación especial, credenciales, membresía en alguna organización o negocio (...).

El segundo es el artículo 10177 (e) del mismo código, que establece que las acciones disciplinarias contra un licenciario son procedentes cuando éste haya utilizado a sabiendas el término “realtor” (agente inmobiliario) o cualquier otro término o designación que denote pertenencia a alguna organización de bienes raíces de la cual el licenciario no es miembro.

Si usted conoce licenciarios que hayan cometido violaciones de estas disposiciones de la Ley de Bienes Raíces, por favor denúcielas a la sección de aplicación del DRE para su investigación y acción. Si conoce afirmaciones falsas o engañosas sobre especialización, pericia o certificación por parte de personas o empresas sin licencia, o conoce personas sin licencia que brindan servicios que deben ser brindados por licenciarios de bienes raíces, por favor denúcielos al DRE, que expedirá una Orden de Restricción y Abstención cuando sea apropiado o derivará la información a la agencia penal o administrativa gubernamental correspondiente.

Según la naturaleza de la información ficticia y engañosa podrían existir razones para iniciar una acción disciplinaria, responsabilidad civil por prácticas comerciales desleales, declaraciones falsas dolosas o culposas, publicidad falsa u otras acciones, o procesamiento penal por diferentes razones, entre ellas distintos tipos de fraude y conspiración.

V. Conclusión

El fraude cometido por depredadores por medio de designaciones, certificaciones y afirmaciones de especialización y pericia falsas y engañosas ciertamente puede comprometer y minar la credibilidad y la integridad de personas legítimamente certificadas.

A veces la utilización de designaciones falsas o engañosas porque “suenan bien” es parte del plan de comercialización para atraer dueños de propiedades que necesitan ayuda en forma desesperada.



El mercado de bienes raíces e hipotecas necesita librarse de declaraciones falsas y engañosas por parte de personas y empresas con respecto a sus antecedentes, habilidades y pericia.

Los consumidores deben ser cautos y hacer la tarea. Los licenciarios de bienes raíces deben asegurarse de cumplir con la Ley de Bienes Raíces de California y de que toda su publicidad y oferta de servicios contengan información correcta y verdadera.

#####