

Preguntas Frecuentes Sobre la Cobranza de Deudas



Cuando lo llama un cobrador de deudas, es importante que usted conozca sus derechos y sepa lo que tiene que hacer. La FTC ejecuta y vela por el cumplimiento de la Ley de Cobranza Imparcial de Deudas (FDCPA), que establece que es ilegal que los cobradores de deudas usen prácticas abusivas, desleales o engañosas cuando cobran deudas.

¿Qué tipos de deudas están cubiertas?

Están cubiertas sus deudas con tarjeta de crédito, préstamos para carros, facturas médicas, préstamos estudiantiles, hipotecas y otras deudas del hogar. Las deudas de los negocios no están cubiertas.

¿Los cobradores de deudas pueden comunicarse conmigo en cualquier momento o en cualquier lugar?

No, los cobradores de deudas no pueden comunicarse con usted en horarios o en lugares inconvenientes. No pueden comunicarse antes de las 8 a.m. ni después de las 9 p.m., a menos que usted acepte que lo hagan. Tampoco pueden llamarlo a su trabajo si usted les dice que no tiene permitido recibir llamadas allí.

¿Cómo se puede comunicar conmigo un cobrador de deudas?

Los cobradores de deudas pueden llamarlo por teléfono, enviarle cartas, emails o mensajes de texto para cobrar una deuda.

¿Cómo puedo hacer para que un cobrador de deudas deje de comunicarse conmigo?

Envíele una carta por correo para pedirle que deje de contactarlo (haga una copia para usted antes de enviar la carta). Es conveniente que la envíe por correo certificado y que pague por el servicio de “acuse de recibo” para que tenga un registro de que el cobrador recibió su carta. Una vez que el cobrador reciba su carta, solo puede comunicarse con usted para confirmar que dejará de contactarlo, o para informarle que se tomará una acción específica, por ejemplo, la presentación de una demanda judicial. Si tiene un abogado que lo representa y se lo informa al cobrador, el cobrador debe comunicarse con su abogado y no con usted, a menos que el abogado no responda las comunicaciones del cobrador de deudas dentro de un plazo lógico.

Es posible que le convenga hablar con el cobrador al menos una vez, incluso si usted piensa que no debe nada o que no puede pagar la deuda inmediatamente. De esa manera usted puede confirmar si la deuda es realmente suya. Y si la deuda es suya, puede averiguar más detalles sobre la deuda hablando con el cobrador. Al hablar con un cobrador de deudas, tenga cuidado de no darle su información personal o financiera, especialmente si todavía no está familiarizado con el cobrador.

¿Puede un cobrador de deudas comunicarse con alguna otra persona acerca de mi deuda?

Por lo general, un cobrador de deudas no puede hablar de su deuda con ninguna otra persona, excepto con usted o su cónyuge. Si tiene un abogado que lo representa, el cobrador de deudas tiene que comunicarse con el abogado. Un cobrador puede comunicarse con otras personas para averiguar su

domicilio, el teléfono de su casa y el lugar donde trabaja, pero usualmente no puede comunicarse con otras personas más de una vez.

¿Qué tiene que decirme el cobrador de deudas sobre la deuda?

Un cobrador tiene que enviarle un “aviso de validación” por escrito dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que se comunicó con usted por primera vez. El aviso tiene que indicar lo siguiente:

- Cuánto dinero debe.
- El nombre del acreedor al que usted le adeuda.
- Lo que tiene que hacer usted si piensa que esa deuda no es suya.

¿Qué tengo que hacer si pienso que la deuda no es mía?

Puede enviarle una carta al cobrador de deudas para decirle que no debe una parte o todo ese dinero, o pedirle una verificación de la deuda. Si usted le envía la carta dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que reciba el aviso de validación, el cobrador tiene que enviarle una verificación de la deuda por escrito, por ejemplo, una copia de una factura por el monto que adeuda, antes de comenzar a tratar de cobrarle la deuda otra vez. También puede hacer que un cobrador de deudas deje de comunicarse con usted, en cualquier momento, enviándole una carta por correo solicitándole que deje de contactarlo.

¿Qué es lo que los cobradores de deudas no tienen permitido?

No lo pueden acosar. Por ejemplo, no pueden:

- Amenazarlo con violencia o daño.
- Usar un lenguaje obsceno o insultante.
- Llamarlo reiteradas veces por teléfono para molestarlo.

No pueden mentir. Por ejemplo, no pueden:

- Tergiversar el monto de su deuda.
- Mentir diciendo que son abogados o representantes del gobierno.
- Declarar falsamente que lo arrestarán, o decir que se tomará una acción legal en su contra si no es verdad.

No pueden incurrir en prácticas desleales. Por ejemplo, no pueden:

- Tratar de cobrar intereses, cargos u otros importes además del monto que usted adeuda, a menos que el contrato original o la ley de su estado lo permita.
- Depositar un cheque con fecha posterior antes de la fecha indicada.
- Apropiarse o amenazar con apropiarse de su propiedad a menos que se pueda hacer legalmente.

¿Puedo controlar a qué deudas se aplican mis pagos?

Sí. Si un cobrador de deudas está tratando de cobrarle más de una deuda, debe aplicar cada uno de sus pagos a la deuda que usted escoja. Un cobrador de deudas no puede aplicar un pago a una deuda que usted dice que no debe.

¿Qué debería hacer si un cobrador de deudas me demanda?

Si un cobrador de deudas presenta una demanda judicial en su contra para cobrarle una deuda, responda la demanda personalmente o a través de su abogado antes de la fecha especificada en los documentos judiciales. De esa manera preservará sus derechos.

¿Puede un cobrador de deudas tomar dinero de mi cuenta de cheque de pago?

Sí, pero primero el cobrador debe demandarlo para obtener una orden judicial — llamada embargo — que establece que puede tomar dinero de su cheque de pago para pagar sus deudas. Un cobrador también puede procurar que se expida una orden judicial para tomar dinero de su cuenta bancaria. No ignore una demanda judicial, o podría perder la oportunidad de oponer una orden judicial.

¿Se pueden embargar mis beneficios federales?

Hay varios beneficios federales que generalmente están exentos de embargo, pero igual podrían ser embargables para el pago de impuestos en mora de pago, alimentos y manutención de hijos

o préstamos estudiantiles. Los estados tienen sus propias leyes que establecen cuáles son los beneficios estatales que se pueden embargar.

¿Qué sucede si tengo una deuda vieja?

Los cobradores de deudas tienen una determinada cantidad de años para poder demandarlo para cobrarle una deuda. Eso se llama estatuto de limitaciones o plazo de prescripción, y usualmente, ese plazo comienza a correr cuando usted incumple un pago de una deuda. Una vez que se cumple ese plazo, sus deudas impagas se consideran “prescriptas”, pero en algunos estados, para poder fundamentar su defensa, usted tiene que evidenciar la antigüedad de la deuda.

La duración del estatuto de limitaciones sobre una deuda depende del tipo de deuda y de la ley de su estado o del estado especificado en su contrato de crédito.

Además, bajo las leyes de algunos estados, si usted efectúa un pago o suministra un reconocimiento escrito de su deuda, el plazo se puede volver a restablecer desde cero.

¿Puede un cobrador de deudas comunicarse conmigo acerca de una deuda prescripta?

Sí, aunque un cobrador de deudas no puede demandarlo con éxito por una deuda prescripta, usted igual la adeuda.

¿Qué tengo que hacer si no estoy seguro de que mi deuda está prescripta?

Pregúntele al cobrador en qué fecha hizo su último pago según consta en sus registros. También puede enviarle una carta al

colector dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que reciba un aviso escrito de la deuda. Explique en su carta por qué está disputando la deuda y diga que desea verificarla. Un colector debe dejar de tratar de cobrarle la deuda hasta que le entregue su verificación.

¿Una deuda prescrita permanece registrada en mi informe de crédito?

Quizás. Usualmente, el plazo del estatuto de limitaciones es distinto al período de reporte de una deuda en su informe de crédito. En general, la información negativa permanece en su informe de crédito por siete años.

¿Tengo que pagar una deuda considerada prescrita?

Eso depende de usted. Antes de decidirlo, considere hablar con un abogado. Usted puede hacer lo siguiente:

- No pagar nada. El colector no puede demandarlo, pero puede seguir comunicándose con usted a menos que le envíe una carta por correo para pedirle que deje de contactarlo.
- Hacer un pago parcial. En algunos estados, si usted paga cualquier monto de una deuda prescrita o incluso si promete pagar, la deuda “resucita” y se restablece el plazo del estatuto de limitaciones. El colector podría demandarlo para cobrarle el monto total de la deuda, lo cual puede incluir intereses y cargos adicionales.
- Cancelar la deuda. Algunos colectores aceptan un pago por un monto inferior a lo que debe para liquidar una deuda. Antes de hacer un pago para liquidar una deuda, consiga

un formulario o carta firmada por el cobrador donde se establezca que el monto que está pagando cancela la deuda total y que lo releva de obligaciones futuras. También guarde un registro de los pagos que efectúe para liquidar la deuda.

¿Qué debería hacer si me demandan por una deuda prescrita?

Es necesario que responda la demanda de todas maneras. Considere hablar con un abogado. Si ignora una demanda judicial, el cobrador podría obtener una sentencia y una orden de embargo en su contra. Dígale al juez que la deuda prescribió y enséñele una copia del aviso de verificación del cobrador, o cualquier otra información que tenga que indique la fecha de su último pago.

¿Dónde puedo reportar a un cobrador por una presunta infracción?

Reporte cualquier problema que tenga con un cobrador de deudas ante:

- La oficina de su Fiscal General estatal (naag.org)
- La Comisión Federal de Comercio (FTC) (ftc.gov/queja)
- La Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB) (cfpb.gov/complaint)

Varios estados tienen sus propias leyes aplicables a la cobranza de deudas que tienen algunas diferencias con respecto a la ley federal de Cobranza Imparcial de Deudas (FDCPA). En la oficina de su Fiscal General estatal pueden ayudarlo a determinar sus derechos conforme a la ley estatal.

¿Qué otra cosa puedo hacer si creo que un cobrador de deudas ha infringido la ley?

Usted puede demandar a un cobrador ante una corte estatal o federal dentro de un plazo de un año a partir de la fecha en que infringió la ley. Puede demandarlo por daños, por ejemplo, por salarios perdidos o facturas médicas. Si usted no puede probar los daños, aún le pueden otorgar una suma de hasta \$1,000, más el reembolso de los honorarios del abogado y las costas de la corte. Un grupo de gente que demanda como parte de una demanda colectiva puede recuperar dinero por daños por una suma de hasta \$500,000, o el uno por ciento del valor neto del cobrador, se aplicará el monto más bajo.

Aunque una corte determine que un cobrador de deudas infringió la ley FDCPA tratando de cobrarle una deuda, usted todavía la sigue debiendo.

Para más información

Para consultar información más detallada sobre asuntos relacionados con las deudas, visite [ftc.gov/deudas](https://www.ftc.gov/deudas).



Federal Trade Commission

consumer.ftc.gov

March 2018