

*El*

# ***Manual de cobro***

**Programa de protección y educación para el consumidor**

# **de débito**

**[www.NJConsumerAffairs.gov](http://www.NJConsumerAffairs.gov) ■ 1-888-656-6225**

# *Cobro de débito*

introducción ▶



Manual de cobro de débito

Todos, ya sea que tengamos buen crédito o crédito malo, podemos experimentar situaciones en nuestra vida de cada día que pueden exponernos a prácticas injustas de cobradores de débito.

- *¿Se ha demorado alguna vez en pagar sus deudas?*
- *¿Ha reportado un acreedor, erróneamente, que usted estaba moroso en sus pagos?*
- *¿Se le ha olvidado pagar una cuenta?*
- *¿Se ha mudado recientemente, y a pesar de haber notificado a sus acreedores, las cuentas las siguen mandando a su dirección previa, y ahora lo están llamando porque dicen que no las ha pagado?*
- *¿Ha recibido tratamiento médico, y a pesar de pagar su cuenta, la firma que administra las cuentas del médico no recibió aviso de su pago y ahora lo está llamando diciendo que no la ha pagado?*
- *¿Se ha divorciado y lo están llamando acerca de las deudas de su ex esposo(a)?*

En estas situaciones, un cobrador de deudas se puede poner en contacto con usted. Sin embargo, los cobradores de deudas tienen que comportarse de una manera responsable, como manda el Fair Debt Collection Practices Act (Acta Imparcial de Prácticas de Cobro de Débito). Este Acta prohíbe que los cobradores de débito usen un lenguaje abusivo, o engañoso en sus esfuerzos de cobrar la deuda. La Comisión Federal de Comercio (FTC por su sigla en inglés), implementa el Acta.

## ***¿Qué es una deuda?***

El Acta Imparcial de Prácticas de Cobro de Débito define una deuda como la obligación de un consumidor de pagar dinero debido a una transacción principalmente personal, de familia o de casa, como dinero que debe en una tarjeta de crédito, un préstamo de auto, cuentas médicas, o su hipoteca.

## ***¿Quién es un cobrador de deudas?***

Bajo el Acta Imparcial de Prácticas de Cobro de Débito, un cobrador de deudas es alguien que cobra cuentas debidas a otros. Esto incluye agencias de cobros de débito, abogados que cobran regularmente, y compañías que compran deudas y luego intentan cobrarlas.

## ***¿Qué tienen que decir al consumidor los cobradores de deudas?***

Después de llamar a los consumidores por primera vez, los cobradores de deudas tienen que mandar un **aviso por escrito** diciéndole al consumidor cuánto dinero debe. Este aviso también tiene que tener el nombre del que alega que usted le debe dinero, y que hacer si usted cree que no debe nada.

## **¿Hay ciertas limitaciones de cómo y cuándo los cobradores de deudas pueden ponerse en contacto con los consumidores?**

- Sí. Un cobrador de deudas no puede ponerse en contacto con usted a un tiempo o lugar inconveniente, cómo antes de las 8 de la mañana o después de las 9 de la noche, a no ser que usted le ha dado permiso.
- Los cobradores de deudas no pueden llamarlo al trabajo si el deudor les ha dicho (por escrito u oralmente) que no le permiten recibir llamadas.  
**Nota:** *Cobradores de deudas pueden ponerse en contacto con su empleador para verificar su domicilio u otra información de contacto, pero no pueden decirle que debe una cuenta.*
- Si un abogado lo está representando en conexión con la deuda, el cobrador de deudas tiene que ponerse en contacto con el abogado y no con usted. Si no tiene un abogado, el cobrador se puede poner en contacto con otras personas, pero solamente para obtener su domicilio, su número de teléfono o donde trabaja. Generalmente los cobradores solo pueden hablar con otros para obtener esta información y no pueden comentar acerca de sus deudas, a no ser que estén hablando con usted o su abogado.

## ***¿Qué pasos deben los consumidores tomar para parar que los cobradores de deudas se pongan en contacto con ellos?***

**NO SE ESCONDA O ELUDA AL COBRADOR DE DEUDAS.** Si el cobrador de deudas se pone en contacto con usted acerca de sus deudas, debe hablar con él o ella por lo menos una vez para ver si puede resolver el problema. Incluso si cree que no debe la deuda, o sabe que no puede pagarla inmediatamente, o cree que el cobrador de deudas se está poniendo en contacto con usted por error, **no lo ignore.**

Si usted decide, después de hablar con el cobrador de deudas, que no quiere que él o ella se pongan en contacto con usted, dígales por escrito que no lo contacten.

Escriba una carta al cobrador y mándela por correo certificado con recibo de retorno. Haga una copia de la carta y guárdela junto con el recibo de retorno que es la prueba que el cobrador recibió su carta. Una vez que el cobrador ha recibido su carta, él o ella solamente pueden ponerse en contacto con usted en las siguientes excepciones: para decirle que nunca se van a poner en contacto con usted o para comunicarle que el acreedor o el cobrador de deudas van a tomar una acción específica para cobrar el dinero debido como poner una demanda en contra de usted.

# Acta Imparcial de Prácticas de Cobro de Débito

**Nota:** Mandando esa carta al cobrador de deudas no elimina la deuda, pero parará que se ponga en contacto con usted. El acreedor o el cobrador de deudas pueden demandarlo para cobrar el dinero que debe.

**El Acta Imparcial de Prácticas de Cobro de Débito** prohíbe que los cobradores de deudas usen prácticas abusivas, injustas o engañosas cuando están intentando cobrar una deuda.

## Molestar

Los cobradores de deudas no lo pueden molestar, agobiar, o abusar a usted o a cualquier tercera parte que se pongan en contacto. Por ejemplo, no pueden:

- usar amenazas de violencia o daño;
- publicar una lista de los nombres de la gente que rehúsa pagar las deudas (pero les pueden dar las listas a las agencias de evaluación de crédito); o
- usar lenguaje indecente o blasfemo, o repetidamente usar el teléfono para molestarlo.

# Acta Imparcial de Prácticas de Cobro de Débito

## Engañar

Los cobradores de deudas **no** pueden mentir cuando están tratando de cobrar una deuda. Por ejemplo, **no** pueden:

- *falsamente proclamar que son abogados o representantes del gobierno;*
- *decirle que usted ha cometido un crimen;*
- *decir engañosamente que operan o trabajan para una compañía de reporte de crédito;*
- *distorsionar la cantidad que usted debe;*
- *indicar que los papeles que le han mandado son documentos legales cuando no lo sean; o*
- *decir que los papeles que le mandaron no son formas legales cuando lo son.*

# Acta Imparcial de Prácticas de Cobro de Débito

## **También se les prohíbe a los cobradores de deudas decir:**

- que lo van a arrestar si no paga su deuda;
- que le van a confiscar, embargar o retener su salario o vender su propiedad, a no ser que estén permitidos por la ley para hacerlo; o
- que van a tomar acción legal en contra de usted cuando no es verdad o si haciéndolo sería ilegal.

## **Los cobradores de deudas no pueden:**

- dar información falsa de crédito de usted a cualquiera, incluyendo las agencias de reporte de crédito;
- mandarles cualquier cosa que parezca un documento oficial de la corte o del gobierno si no lo es;
- usar un nombre falso de compañía.

# Acta Imparcial de Prácticas de Cobro de Débito

## Prácticas injustas

Los cobradores de deudas no pueden involucrarse en prácticas injustas cuando estén intentando cobrar una deuda. Por ejemplo, no pueden:

- cobrar interés, pago, u otro cargo además de la cantidad que deba, a no ser que el contrato de su deuda o las leyes de su estado permitan el cargo extra;
- depositar un cheque antes del día marcado en el cheque;
- confiscar o amenazarlo de que le van a quitar su propiedad a no ser que lo puedan hacer legalmente; o
- ponerse en contacto con usted por tarjeta postal.

## ***¿Qué pasos debe tomar si cree que un cobrador de deudas lo ha llamado pero usted cree que no debe esa deuda?***

Con frecuencia, la gente piensa que no debe la cuenta. Pero es muy importante que usted **no ignore** lo que le están diciendo. Si usted cree que no debe la cuenta, mándele una carta al cobrador de deudas explicando por qué usted cree que no debe el dinero o parte del dinero al acreedor, o pídale que verifique la deuda, y dígame que deje de ponerse en contacto con usted. Debe mandar esta carta dentro de los 30 de recibir la notificación. Sin embargo recuerde que un cobrador puede ponerse en contacto con usted otra vez si él o ella le mandan verificación escrita de la cuenta, como una copia de ésta en la que demuestran la cantidad de dinero que se alega que usted debe.



## ***¿Qué pasos debe tomar si un cobrador de deudas lo demanda?***

Si un cobrador de deudas pone una demanda en contra de usted para cobrar la deuda, tiene que responder a la demanda, ya sea personalmente o a través de su abogado en la fecha específica que los documentos de la corte indiquen para poder retener sus derechos, incluso si cree que no debe lo que están diciendo.

Si cree que un cobrador de deudas ha violado la ley, puede ponerse en contacto con la División de Asuntos del Consumidor para poner una queja yendo a: **[www.NJConsumerAffairs.gov/espanol/spcomplaint/queja.pdf](http://www.NJConsumerAffairs.gov/espanol/spcomplaint/queja.pdf)**.

O con la Comisión Federal de Comercio yendo a: **[www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/scre18.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/scre18.shtm)**.

Lamentablemente, muchos de nosotros tenemos deudas que hemos olvidado. Los cobradores de deudas nos lo recuerdan, a veces de buenas maneras y otras veces inapropiadamente. Cobradores de débito pueden usar maneras abusivas y amenazantes. Pero como ha sido mencionado en este manual hay leyes que protegen al consumidor de estas prácticas acosadoras de cobro de débito. Sin embargo es importante que no ignore las cartas y comunicaciones de los cobradores de débito. Si la deuda es legítima tiene que pagarla.

Para aprender más acerca de cobro de débito y otros asuntos importantes de consumo, visite la División de Asuntos del Consumidor en línea yendo a: **[www.NJConsumerAffairs.gov](http://www.NJConsumerAffairs.gov)** y la Comisión Federal de Comercio a: **[www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)**.

**Sea un consumidor bien informado...**  
***¡lo podemos ayudar!***







*El*

# ***Manual de cobro de débito***



**Programa de protección y educación para el consumidor**  
**[www.NJConsumerAffairs.gov](http://www.NJConsumerAffairs.gov) ■ 1-888-656-6225**

2012