



Cuando los cobradores de deudas llaman

Infórmese sobre sus derechos frente a los cobradores de deudas y sobre lo que podría hacer si se comunican con usted.

Cuando una empresa no quiere seguir cobrando una deuda vencida, puede ceder o vender dicha deuda a un cobrador. Hay leyes que regulan lo que los cobradores de deudas pueden hacer, decir, y cómo deben tratarle a usted.

La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas le otorga ciertos derechos cuando un cobrador de deudas trata de cobrarle.

Un cobrador de deudas no puede:

- Llamar varias veces para acosarle o maltratarle
- Usar lenguaje abusivo u obsceno
- Amenazarle con tomar medidas que no puede o no tiene la intención de tomar
- Llamarle sin identificarse
- Mentirle o darle información falsa
- Publicar su nombre por no pagar una deuda

Sería bueno hablar de sus deudas con un abogado. Para encontrar un abogado en su área visite consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/como-puedo-encontrar-a-un-abogado-que-me-represente-ante-la-demanda-de-un-acrededor-o-cobrador-es-1433/.

Qué hacer

- **Revise las preguntas que debe hacer** si un cobrador de deudas le llama.
- Llene el formato para **solicitar más información** al cobrador de deudas. Revise cuidadosamente, y marque la casilla que aparezca junto a la información que usted solicita.
- Si la deuda no es suya, utilice el segundo formato de carta para **impugnar la deuda**.

Vaya más allá

Encontrará formatos de cartas para comunicarse con los cobradores de deudas en consumerfinance.gov/consumer-tools/debt-collection (En inglés).



Prepárese para hacer preguntas **Cuando los cobradores de deudas llaman**

1. Si un cobrador de deudas se comunica con usted, hágale estas preguntas y anote sus respuestas.
2. Para solicitar más información sobre la deuda, llene el primer formato y envíelo al cobrador. No se olvide de marcar la casilla que aparezca junto a la información que usted solicita.
3. Si la deuda no es suya, para impugnarla, llene el segundo formato y envíelo.

Sea cuidadoso y lleve un buen registro.

- Sin importar qué diga el cobrador, usted no tiene por qué compartir información privada (como cuentas bancarias).
- Anote todas las fechas y horas, y guarde notas detalladas de todo lo que se diga en cada llamada.
- Guarde todo lo que los cobradores de deudas le envíen y haga copias de todo antes de enviarlo (No envíe originales).

CÓMO HABLAR CON UN COBRADOR DE DEUDAS

NOTAS

¿Cuál es su nombre y dirección (Del cobrador de deudas)?	
¿Cuál es el nombre y la dirección del acreedor?	
¿Cuál es el número de la cuenta?	
¿Cuál es el monto adeudado?	
¿Desde qué fecha está en mora la cuenta?	
¿En qué fecha recibió la deuda (El cobrador de deudas)?	
¿Cuál era el monto de la deuda cuando usted (El cobrador de deudas) la recibió?	
¿En qué fecha prescribe la deuda (Statute of limitations; después de esa fecha ya no le pueden demandar por la misma)?	

Si cree que no debe nada o si ya pagó la deuda:

Por favor proporcioneme documentación que pruebe que estoy obligado a pagar.	
Por favor entrégueme una copia de la última factura.	

Resuelva los problemas con los cobradores de deudas

Si la deuda no es legítima (si no es suya o si ya la pagó), no se demore en impugnarla.

Utilice el segundo formato de carta para enviarle inmediatamente al cobrador una impugnación de la deuda. Si se demora, podría perder la posibilidad de impugnar.

Si el reclamo es legítimo, no se desanime.

Al menos ahora ya sabe de qué se trata. Dependiendo de su situación financiera y de lo que desee hacer con la deuda, todavía tiene opciones.

- Trate de negociar un plan de pagos que le dé más tiempo para pagar la deuda. Vea consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/cual-es-la-mejor-manera-de-negociar-un-arreglo-con-un-cobrador-de-deudas-es-1447/ para obtener más información.
- Pague la deuda por completo.
- Trate de negociar con el cobrador el pago total que usted estaría dispuesto a pagar, para que resuelva la cuenta por completo. Usted puede hacer esto comunicándose directamente con el cobrador.

Si un cobrador de deudas le demanda, asegúrese de responder a los documentos del tribunal.

Si usted no responde a los documentos del tribunal, o si no se presenta a una audiencia, es probable que el tribunal emita un fallo monetario en su contra. Sería bueno que un abogado le asesore o represente en la audiencia. Para encontrar un abogado con quien discutir sobre el cobro de deudas en su estado, visite consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/como-puedo-encontrar-a-un-abogado-que-me-represente-ante-la-demanda-de-un-acrededor-o-cobrador-es-1433/.

Estoy respondiendo a su comunicación acerca de una deuda que usted está intentando cobrar. Por favor, proporcióneme la información que señalo, para así estar completamente enterado de la misma.

Solicito esta información porque tengo algunas preguntas. Necesito su respuesta para así, tomar una decisión informada acerca de su reclamo de que yo le debo dinero. Estoy dispuesto a comunicarme con usted para este propósito. Mientras tanto, por favor, considere esta deuda en disputa y bajo discusión entre ambas partes, de esta forma, me aseguro de no colocarme en ninguna desventaja.

Además de proporcionar la información solicitada a continuación, por favor, informe si usted estaría dispuesto a aceptar un saldo menor del que supuestamente debo. De ser así, por favor, envíeme por escrito su oferta, con la cantidad que usted aceptaría, para resolver definitivamente la deuda.

Gracias por su cooperación. Atentamente,

Nombre

Acerca de la deuda que intenta cobra

Fecha de hoy

Nombre y dirección del cobrador

Nombre y dirección del remitente

Número de cuenta de la deuda

Usted me contactó en esta fecha

Cualquier otra información que me haya dado

Usted me contactó por

Teléfono

Correo

Por favor, proporcione la siguiente información que señalo para estar debidamente informado.

POR QUÉ PIENSA QUE DEBO LA DEUDA Y A QUIÉN LE DEBO, INCLUYA:

Nombre y dirección del acreedor a quien se debe la deuda, número de cuenta utilizado por el acreedor y monto adeudado.

Si esta deuda tuvo otro acreedor, proporcione el nombre y dirección del acreedor original, el número de cuenta utilizado por dicho acreedor, y la cantidad adeudada a ese acreedor al momento en que se transfirió dicha deuda. Una vez haya dado el nombre del acreedor original, por favor incluya también, cualquier otro nombre por el que se pueda identificar dicho acreedor original, si es diferente del nombre oficial. Adicionalmente, especifique cuándo y de quién obtuvo la deuda el acreedor actual.

Envíeme la verificación y documentación adecuada que pruebe que existen razones válidas para afirmar que estoy obligado a pagar la deuda a los acreedores actuales. Por ejemplo, ¿puede usted proporcionar una copia del contrato escrito que generó mi obligación original de pagar?

Si usted me está pidiendo que pague una deuda que alguien más tiene, o tenía, la obligación de pagar, por favor identifique a esa persona.

Proporcioneme la verificación y la documentación adecuada que demuestre que yo tengo que pagar esta deuda.

LA CANTIDAD Y EDAD DE LA DEUDA, INCLUYENDO:

Una copia de la última factura enviada a mi nombre por el acreedor original.

Indique el monto de la deuda cuando usted la obtuvo, y fecha cuándo ocurrió eso.

Si hay intereses adicionales, tarifas o cargos añadidos desde el último estado de cuenta del acreedor original, detalle las fechas y cada una de las cantidades añadidas. Además, explique cómo los intereses, tasas u otros cargos adicionales están expresamente autorizados por el acuerdo que generó la deuda, o si los mismos están permitidos por la ley.

Si hubo pagos u otras reducciones desde el último estado de cuenta del acreedor original, detalle las fechas y montos de los mismos.

Si se han producido otros cambios o ajustes desde el último estado de cuenta del acreedor original, por favor proporcione verificación y documentación completa del monto que usted está tratando de cobrar. Explique cómo fue calculado. Adicionalmente, explique cómo los otros cambios o ajustes están expresamente autorizados por el acuerdo que generó la deuda, o si están permitidos por la ley.

Indique las fechas desde cuándo reclama el acreedor que esta deuda está vencida y cayó en mora.

Indique la fecha del último pago realizado en esta cuenta.

¿Ha determinado usted si esta deuda está dentro de sus plazos de prescripción? Dígame cuándo considera usted que caduca el plazo para presentar una demanda por esta deuda, y cómo calcula esa fecha.

DETALLES SOBRE SU AUTORIDAD PARA COBRAR ESTA DEUDA.

Antes de discutir la deuda con usted, me gustaría obtener más información acerca de su empresa. ¿Tiene su empresa licencia para el cobro de deudas en mi estado? Si no es así, indique por qué no. En caso afirmativo, indique la fecha de la licencia, el nombre que consta en la misma, el número de la licencia, y el nombre, dirección y número de teléfono de la agencia estatal que la expidió.

Si usted se está comunicando conmigo desde fuera de mi estado, ¿Tiene su empresa licencia para cobrar deudas en ese lugar? En caso afirmativo, indique la fecha de la licencia, el nombre que consta en la misma, el número de la licencia, y el nombre, dirección y número de teléfono, de la agencia estatal que la expidió.

Estoy respondiendo a su comunicación acerca del cobro de una deuda. No soy responsable de la deuda que usted está tratando de cobrar.

Si usted tiene una buena razón para pensar que soy responsable de esta deuda, envíeme por correo los documentos que le hacen pensar así. Detenga toda comunicación conmigo y con esta dirección, y deje constancia de que yo he impugnado toda obligación con respecto a esta deuda. Si detiene la cobranza de esta deuda y la envía o devuelve a otra empresa, indíquenle que la deuda ha sido impugnada. Si la reporta a una agencia de informes de crédito (o si ya lo ha hecho), reporte también que la deuda ha sido impugnada.

Gracias por su cooperación. Atentamente,

Nombre

Sobre la deuda que está tratando de cobrar

Fecha de hoy

Nombre y dirección del cobrador

Nombre y dirección del remitente

Número de cuenta de la deuda

Usted se comunicó conmigo en esta fecha

Cualquier otra información que me haya entregado

Usted me contactó por

Correo

Teléfono

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

Esta herramienta de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor está incluida en Su Dinero, Sus Metas (Your Money, Your Goals): Un conjunto de herramientas para el empoderamiento financiero. La Oficina ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se facilita sólo para fines educativos e informativos. No es un sustituto de la orientación o asesoramiento que pueda brindar un contador certificado, asesor financiero, u otro profesional calificado. La Oficina no es responsable por el asesoramiento ni por las acciones de las personas o entidades de las que usted recibió los materiales educativos de la Oficina. Los esfuerzos educativos de la Oficina se limitan a los materiales preparados por esta.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. La Oficina no recopila esta información y no es responsable de cómo su información pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. La Oficina recomienda que usted no incluya nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.