

# FTC FACTS para Consumidores

## Cobranza Imparcial de Deudas

FAIR DEBT COLLECTION



**S**i usted usa tarjetas de crédito, adeuda dinero por un préstamo personal, o está pagando una hipoteca sobre una casa, usted es un “deudor.” Si usted se demora en pagarle a sus acreedores, o se comete un error en sus cuentas, usted podría ser contactado por un “cobrador de deudas.”

Usted debería saber que en cualquiera de estas situaciones, una ley llamada *Fair Debt Collection Practices Act* que trata sobre la cobranza imparcial de deudas, requiere que los cobradores de deudas lo traten justamente y prohíbe ciertos métodos de cobranza de deudas. Por supuesto, la ley no borra cualquier deuda legítima que usted adeude.

Este folleto responde a preguntas comúnmente formuladas acerca de sus derechos bajo la Ley *Fair Debt Collection Practices Act*.

## ¿Qué clase de deudas están cubiertas?

Deudas personales, familiares, y del hogar están cubiertas por la Ley. Esto incluye dinero adeudado por la compra de un automóvil, por atención médica, o por una cuenta de cargo.

## ¿Quién es considerado un cobrador de deudas (agencia de cobranza)?

Un cobrador de deudas es cualquier persona que regularmente cobra deudas que se deben a otros. Esto incluye a los abogados que cobran deudas en forma regular.

## ¿Cómo puede contactarlo un cobrador de deudas?

Un cobrador puede contactarlo en persona, por correo, teléfono, telegrama, o fax. Sin embargo, un cobrador de deudas no puede contactarlo durante un horario o en lugares inconvenientes, como antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m., a menos que usted esté de acuerdo. Un cobrador de deudas tampoco puede contactarlo en el trabajo si el mismo sabe que su empleador desapruueba contactos de ese tipo.

## ¿Puede usted evitar que un cobrador de deudas lo contacte?

Usted puede evitar que un cobrador de deudas lo contacte escribiéndole una carta al cobrador diciéndole que se detenga. Una vez que el cobrador reciba su carta, no podrá contactarlo de nuevo excepto para decirle que ya no habrá más contactos o para notificarle que el cobrador de deudas o el acreedor tienen la intención de tomar alguna acción específica. Por favor tenga presente, sin embargo, que enviar dicha carta a un cobrador no elimina la deuda si de hecho usted la debe. Usted aún podría ser demandado por el cobrador de deudas o por su acreedor originario.

## ¿Puede un cobrador de deudas contactar a cualquier persona sobre su deuda?

Si usted tiene un abogado, en lugar de contactarlo a usted, el cobrador de deudas debe

contactar al abogado. Si usted no tiene un abogado, un cobrador puede contactar a otras personas, pero sólo para averiguar dónde usted vive, cuál es su número telefónico, y dónde trabaja. Los cobradores usualmente tienen prohibido contactar a terceros más de una vez. En la mayoría de los casos, el cobrador no puede decirle a nadie más que a usted, a su cónyuge, o a su abogado que usted debe dinero.

## ¿Qué debe decirle el cobrador de deudas sobre la deuda?

Dentro de los primeros cinco días de haber sido contactado, el cobrador debe enviarle un aviso por escrito informándole el monto que usted adeuda; el nombre del acreedor a quien usted le debe el dinero; y qué acción tomar si usted cree que no debe ese dinero.

## ¿Puede un cobrador de deudas seguir contactándolo si usted cree que no debe el dinero?

Un cobrador no puede contactarlo si, dentro de los 30 días después que usted recibió el aviso por escrito, usted envía a la agencia de cobranzas una carta declarando que usted no debe el dinero. Sin embargo, un cobrador puede reanudar las actividades de cobranza si a usted le envían pruebas de la deuda, como una copia de la factura por el monto adeudado.

## ¿Qué tipos de prácticas de cobranza de deudas están prohibidas?

*Acoso.* Los cobradores de deudas no pueden acosar, oprimir, o abusar de usted o de cualquier tercero que contacten. Por ejemplo, los cobradores de deudas no pueden:

- usar amenazas de violencia o daño;
- publicar una lista de consumidores que se rehúsen a pagar sus deudas (excepto para un departamento de créditos);
- usar lenguaje obsceno o profano; o
- repetidamente usar el teléfono para molestar a alguien.

*Declaraciones falsa.* Los cobradores de deudas no pueden usar cualquier declaración falsa o engañosa al cobrar una deuda. Por ejemplo, los cobradores de deudas no pueden:

- sugerir falsamente que son abogados o representantes del gobierno;
- sugerir falsamente que usted ha cometido un delito;
- representar falsamente que operan o trabajan para un departamento o agencia de créditos;
- tergiversar el monto de su deuda;
- indicar que los papeles que se le envían son formularios legales cuando no lo son; o
- indicar que los papeles que se le envían no son formularios legales cuando sí lo son.

Los cobradores de deuda tampoco pueden declarar que:

- usted será arrestado si no paga su deuda;
- confiscarán, embargarán, incautarán, o venderán su propiedad o salarios, a menos que la agencia de cobranza o el acreedor tengan la intención de hacerlo, y sea legal hacerlo; o
- acciones, como una demanda legal, serán tomadas en su contra, cuando tal acción legalmente no pueda ser tomada, o cuando no tengan la intención de llevarla a cabo.

Los cobradores de deuda no pueden:

- brindar información crediticia falsa sobre usted a nadie, incluyendo un departamento de créditos;
- enviarle ninguna cosa que se parezca a un documento oficial de la corte o agencia gubernamental cuando no lo sea; o
- usar un nombre falso.

*Prácticas desleales.* Los cobradores de deudas no pueden incurrir en prácticas desleales al intentar cobrar una deuda. Por ejemplo, los cobradores no pueden:

- cobrar cualquier monto superior al de su deuda, a menos que la ley de su estado permita un cargo semejante;

- depositar un cheque diferido prematuramente;
- usar el engaño para hacerle aceptar a usted llamadas por cobrar o telegramas pagos;
- tomar o amenazar con tomar su propiedad a menos que esto pueda hacerse legalmente; o
- contactarlo a través de postales.

## ¿Qué control tiene usted sobre el pago de deudas?

Si usted tiene más de una deuda, cualquier pago que usted haga debe ser aplicado a la deuda que usted indique. Un cobrador de deudas no puede aplicar un pago a cualquier deuda que usted crea no deber.

## ¿Qué puede usted hacer si cree que un cobrador de deudas violó la ley?

Usted tiene derecho de demandar a un cobrador en una corte estatal o federal dentro del lapso de un año desde la fecha en que la ley fue violada. Si usted gana, puede recuperar dinero de los daños que sufrió más un monto adicional de hasta \$1,000. Los costos de la corte y honorarios del abogado también pueden recuperarse. Un grupo de personas también puede demandar a un cobrador de deudas y recuperar dinero por daños hasta \$500,000, o el uno por ciento del valor neto del cobrador, el que sea menor.

## ¿Dónde puede usted denunciar a un cobrador de deudas por una supuesta violación?

Denuncie cualquier problema que tenga con un cobrador de deudas en su oficina del Fiscal General de su Estado y ante la Comisión Federal de Comercio. Muchos estados tienen sus propias leyes de cobranza de deudas, y la oficina del Fiscal General de su Estado puede ayudarlo a determinar sus derechos.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales dentro del

# Facts para Consumidores

mercado y para proveer información de utilidad al consumidor con el objeto de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas

relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una segura base de datos en línea llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de aplicación de la ley civil y penal en los Estados Unidos y en el exterior del país.



**Federal Trade Commission**  
Bureau of Consumer Protection  
Office of Consumer and Business Education

marzo 1999