

Conozca sus derechos antes de con un cobrador de deudas

Si un cobrador de deudas le llama, lo mejor es confrontar la situación de manera directa.

Su primer instinto puede ser esconderse o ignorar la situación esperando que desaparezca. Pero esto puede empeorar las cosas.

Primero, asegúrese de que el cobrador y las deudas sean auténticas

Averigüe:

- Con quién está hablando (obtenga el nombre de la persona)
- El nombre de la compañía de cobro de deudas
- La dirección y el número de teléfono de la compañía

Pregunte al cobrador de deudas:

- El monto adeudado
- El nombre del acreedor
- La manera en que usted puede impugnar la deuda o solicitar la verificación de dicha deuda

Si el cobrador de deudas no le da esta información la primera vez que se comunica con usted, pídale la información por escrito. Es bueno obtener el aviso por escrito antes de aceptar pagar al cobrador de deudas o de negociar.

El acoso es ilegal

La Ley de Practicas Justas en el Cobro de Deudas dice que las personas que cobran deudas en nombre de otros no pueden acosar, presionar, ni insultarle a usted ni a ninguna otra persona con la que se comuniquen.

Por ejemplo, los cobradores de deudas no pueden:

- Hacer llamadas telefónicas repetitivas con la intención de molestar, insultar o acosarlo a usted o a cualquier persona que conteste el teléfono
- Usar lenguaje obsceno o vulgar
- Amenazarle con hacerle daño
- Publicar listas de personas que se niegan a pagar sus deudas (esto no incluye la presentación de informes ante una compañía de informes de crédito)
- Llamarle sin decirle quién está llamando

Segundo, identifique la deuda

Si la deuda es suya

Usted puede comunicarse con el cobrador de deudas y tratar de elaborar un plan de pago que le convenga.

Si la deuda tiene varios años

Antes de realizar un pago o de aceptar un plan de pago de una deuda antigua, averigüe el plazo para presentar una demanda judicial en su estado, para cobrar la deuda. Ciertos límites de tiempo podrían aplicar, y si han pasado, aún podría argumentar que se prohíbe que el acreedor o cobrador de deudas pueda iniciar una demanda en su contra. Sería bueno consultar a un abogado o revisar las leyes aplicables a su estado.

Si no cree que la deuda sea suya

Escriba para impugnar la deuda y solicite la verificación formal por escrito, inclusive solicite:

- El nombre y la dirección del acreedor original (en caso de que sean diferentes a los del acreedor actual)
- La cantidad que usted debe
- Prueba de que la deuda es suya

Si la deuda no es suya

Escriba al cobrador de deudas para decirle que la deuda no es suya y que no desea ser contactado nuevamente acerca de dicha deuda.

Tercero, guarde sus cartas

Guarde las cartas que reciba y haga copias de las cartas que envíe por si necesita impugnar el tema más adelante.

Respuestas y cartas de muestra

Puede obtener información adicional sobre sus derechos con respecto al cobro de deudas en consumerfinance.gov/askcfpb. También puede encontrar cartas de muestra en consumerfinance.gov/consumer-tools/debt-collection (en inglés).

Presentar una queja

¿Tiene algún problema con un servicio o producto financiero? Enviaremos su queja a la empresa y haremos todo lo posible para que usted obtenga una respuesta, generalmente en un plazo de 15 días.



En línea

consumerfinance.gov/es/presentar-una-queja/



Por teléfono (más de 180 idiomas)

L-V, 8 a.m. - 8 p.m. hora estándar del este
(855) 411-CFPB (2372)
(855) 729-CFPB (2372) TTY/TDD



Por correo

Consumer Financial Protection Bureau
P.O. Box 2900
Clinton, Iowa 52733-2900



Por fax

(855) 237-2392