

# Sus derechos cuando los cobradores de deudas llaman

Cuando un cobrador llama, su mejor respuesta es hacer frente a la situación.

Su primer instinto puede ser ocultar o ignorar la situación y esperar que desaparezca. Sin embargo, eso puede empeorar las cosas.

**En primer lugar, asegúrese de que el cobrador de la deuda y la deuda son legítimos.**

## Averigüe:

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

## Pregunte al cobrador:

- La cantidad adeudada
- El nombre del acreedor
- Cómo puede usted disputar la deuda o verificar si la deuda es suya

Si el cobrador no le da esta información la primera vez que se comunica con usted, pídale la información por escrito. Es buena idea obtener esta notificación por escrito antes de que usted se compromete a pagar al cobrador o trate de negociar.

## El acoso es ilegal

La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas dice que los cobradores de deudas no pueden acosar, oprimir o abusar de usted o de cualquier otra persona que ellos contacten.

Por ejemplo, los cobradores de deudas no pueden:

- Hacer llamadas telefónicas repetidas que tengan por objeto molestar, abusar acosar a usted o a cualquier persona que conteste el teléfono.
- Usar lenguaje obsceno o profano.
- Hacer amenazas de violencia o daño.
- Publicar listas de personas que se niegan a pagar sus deudas (esto no incluye la presentación de información a una compañía de informes de crédito).
- Llamarlo sin informarle quiénes son.

Si cree que un cobrador de deudas lo está acosando, puede presentar una queja ante el CFPB.

## Second, identify the debt

### Si reconoce la deuda

Puede ponerse en contacto con el cobrador de deudas y elaborar un plan de pago que tenga sentido para usted.

### Si la deuda es de varios años

Antes de hacer un pago o aceptar un plan de pago de una deuda antigua, averigüe cuál es el estatuto de limitaciones de su estado para presentar una demanda para cobrar la deuda. Puede consultar con un abogado o a la ley aplicable en su estado.

### Si no está seguro de que la deuda es suya

Escriba y pida una verificación formal por escrito de la deuda, que incluya:

- El nombre y la dirección del acreedor original (si es diferente a los del acreedor actual)
- La cantidad adeudada
- Prueba de que la deuda es suya

### Si la deuda no es suya

Escriba al cobrador de deudas para informarle que la deuda no es suya y que no desea ser contactado sobre eso otra vez.

## Tercero, guarde sus cartas

Guarde las cartas que recibe y haga copias de las cartas que envía en caso de tener que disputar el problema más adelante.

## Respuestas y ejemplos de cartas del CFPB

Más información acerca de sus derechos respecto al cobro de deudas está disponible en [consumerfinance.gov/es](https://consumerfinance.gov/es). También puede acceder a cartas de ejemplo en [www.consumerfinance.gov/blog/debtcollection](https://www.consumerfinance.gov/blog/debtcollection).

### Presente una queja

Si usted tiene un problema con los informes de crédito, puede presentar una queja:



En línea

[consumerfinance.gov/es](https://consumerfinance.gov/es)



Teléfono

Toll free: (855) 411-CFPB (2372)

TTY/TDD : (855) 729-CFPB (2372)



Correo

Consumer Financial Protection Bureau

P.O. Box 4503

Iowa City, Iowa 52244

Remitiremos su queja a la compañía y trabajaremos para obtener una respuesta de ella. Usted recibirá actualizaciones durante el proceso y puede hacer un seguimiento del estado de su queja en línea.