

Conozca sus derechos cuando llaman los cobradores de deudas

Cuando un cobrador de deudas llama, o envía un correo electrónico o un mensaje de texto, o se comunica con usted por las redes sociales, su mejor respuesta es hacer frente a la situación.

Es posible que su primer instinto sea ocultar o ignorar la situación con la esperanza de que desaparezca. Pero eso puede empeorar las cosas.

Primero, asegúrese de que el cobrador de la deuda y la deuda sean legítimos.

Averigüe:

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

Pregunte al cobrador:

- La cantidad adeudada
- El nombre de la persona o la organización a la que se debe el dinero
- Cómo puede 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 información por escrito antes de comprometerse a pagar al cobrador o intentar negociar.

El acoso y el engaño son ilegales

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 con la que contacten..

Por ejemplo, los cobradores de deudas no pueden:

- Llamarle antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m., generalmente
- Llamarle una y otra vez
- Hacer llamadas telefónicas repetidas que tengan por objeto molestar, abusar acosar a usted o a cualquier persona que conteste el teléfono.
- Publicar mensajes sobre la deuda de usted en sus cuentas de redes sociales (se permiten los mensajes privados si el remitente le dice que es un cobrador de deudas)
- Usar lenguaje obsceno o profano
- Amenazarle con violencia o con hacerle daño
- Mentir sobre la cantidad de dinero que debe.
- Engañarlo para cobrar dinero, por ejemplo, afirmando falsamente que es un agente de la ley o diciendo que lo arrestarán si no paga su deuda.
- Publicar listas de morosos (esto no incluye informar a las compañías de informes crediticios).
- Hablar con usted sin decirle que es un cobrador de deudas o usar un nombre de empresa falso.

Segundo, identifique la deuda

Si reconoce la deuda

Puede comunicarse con el cobrador de deudas e intentar elaborar un plan de pago que tenga sentido para usted.

Aunque una deuda sea suya, igual tiene derecho a no hablar con el cobrador de deudas y puede decirle que deje de llamarlo. Sin embargo, decirle a un cobrador de deudas que deje de comunicarse con usted no evita que el cobrador de deudas o el prestamista utilice otras formas legales para cobrarle la deuda, si la debe. Por ejemplo, pueden presentar una demanda en su contra o presentar información negativa a una compañía de informes crediticios.

Si la deuda tiene varios años

Antes de realizar un pago o acordar un plan de pago para una deuda que es antigua, averigüe cuál es el estatuto de limitaciones para presentar una demanda para el cobro de la deuda. Es posible que apliquen límites de tiempo legales y, después del límite, es posible que pueda argumentar que el acreedor o cobrador de deudas no puede iniciar una demanda. Es posible que desee consultar a un abogado o la ley aplicable.

Si no reconoce la deuda

Escriba y dispute la totalidad o parte de la deuda, lo que significa que desea que el cobrador de deudas le envíe una verificación de la deuda, incluida la cantidad que debe y una prueba de que la deuda es suya.

Puede pedirle al cobrador de deudas que proporcione el nombre y la dirección del prestamista original, si la deuda ha sido transferida a otra compañía que está usando a un cobrador de deudas para comunicarse con usted.

Si aún disputa la deuda

Después de recibir la verificación, puede escribirle

al cobrador de deudas para decirle que la deuda aún está en disputa.

Si no desea negociar la deuda, escriba al cobrador de deudas que no desea ser contactado al respecto de nuevo. Tenga en cuenta que el cobrador de deudas o el prestamista aún pueden utilizar otras formas legales para cobrar la deuda.

Tercero, guarde sus cartas y mensajes

Guarde todas las cartas o mensajes que reciba y haga copias de las cartas o mensajes que usted envíe, en caso de que necesite disputar el problema más adelante.

Respuestas del CFPB y cartas modelo

En consumerfinance.gov/es/herramientas-del-consumidor/cobro-de-deudas usted puede encontrar información sobre sus derechos, cartas modelo que usted puede utilizar para responder a los cobradores de deudas, términos clave, y respuestas a preguntas comunes.

Presente una queja

¿Tiene algún problema con un producto o servicio financiero? Enviaremos su reclamo a la empresa y trabajaremos para obtener una respuesta, generalmente en un plazo de 15 días.



En línea

[consumerfinance.gov/es/ enviar-una-queja](https://consumerfinance.gov/es/enviar-una-queja)



Por teléfono (más de 180 idiomas)

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



Por correo

P.O. Box 27170
Washington, DC 20038