

ver si se puede llegar a una resolución y evitar presentarse en el tribunal.

Si usted decide, después de todo, que desea que el cobrador deje de comunicarse con usted, envíe su solicitud por escrito, por correo certificado con acuso de recibo. Una vez que el cobrador haya recibido su carta, no puede volver a comunicarse con usted excepto para confirmar que no habrá más comunicación o para hacerle saber que el cobrador o el acreedor tiene la intención de tomar una acción legal específica en su contra. Guarde las copias.

Tenga en cuenta que decirle a un cobrador de deudas que deje de llamarlo no impide que el cobrador incluya la deuda en su informe de crédito o que lo demande.

### Cuando el cobrador infringe la ley FDCPA

Existen sanciones para el cobrador que infringe la ley FDCPA. Si usted cree que sus derechos fueron violados, puede presentar su queja ante las agencias Federal Trade Commission (FTC) y Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), las dos agencias del gobierno de Estados Unidos para la protección del consumidor. La FTC hace cumplir la FDCPA, mientras que la CFPB regula la industria del cobro de deudas.

- CFPB: 855-411-CFPB (2372)  
[www.consumerfinance.gov/complaint/](http://www.consumerfinance.gov/complaint/)
- FTC: 877-FTC-HELP  
[www.ftccomplaintassistant.gov/](http://www.ftccomplaintassistant.gov/)

Póngase en contacto con el procurador de su estado ("state attorney general") para averiguar si el cobrador infringió la ley estatal. Encuentre los datos de contacto en [www.naag.org](http://www.naag.org).

También es posible que pueda demandar al cobrador en un tribunal federal o estatal por daños y perjuicios y por honorarios de abogado, dentro del año de la infracción. (Algunos estados tienen leyes todavía más fuertes que la FDCPA, y otros tienen leyes de cobro de deudas que aplican a los acreedores originales.) Algunos abogados del consumidor que se especializan

en infracciones de la ley FDCPA a veces están dispuestos a tomar su caso sin cobrarle hasta que gane el caso (a lo que le llaman en inglés tomar el caso bajo "contingency").

Para encontrar un abogado del consumidor local, visite el sitio web de National Association of Consumer Advocates ([www.consumeradvocates.org](http://www.consumeradvocates.org)) y seleccione la herramienta "Find an Attorney". Si no puede pagar un abogado, puede también buscar en Legal Services Corporation ([www.lsc.gov](http://www.lsc.gov)), LawHelp.org ([www.lawhelp.org](http://www.lawhelp.org)) y en la lista del CFPB que incluye varios directorios de servicios legales en distintos estados (<http://bit.ly/2ataeaL>). Si no califica para ayuda legal gratuita o de bajo costo, puede comunicarse con un servicio de remisión a abogados tal como el que ofrecen las asociaciones local y estatales de abogados ([https://www.americanbar.org/groups/legal\\_services/flh-home/flh-bar-directories-and-lawyer-finders/](https://www.americanbar.org/groups/legal_services/flh-home/flh-bar-directories-and-lawyer-finders/)), y pida que lo remitan a un abogado con experiencia en temas del consumidor, en el cobro de deudas o en la ley FDCPA.

Los militares en servicio activo tienen derechos adicionales bajo la ley Servicemembers Civil Relief Act (SCRA). Si usted es militar y necesita ayuda legal, comuníquese la oficina de ayuda legal para militares Armed Forces Legal Assistance Office (<https://www.military.com/benefits/military-legal-matters/legal-assistance-and-jag/free-legal-assistance.html>).

Nolo, que proporciona información legal gratis en línea, ofrece consejos en el artículo "What To Do If a Bill Collector Crosses the Line" (algo así como "Qué hacer si un cobrador salta los límites") (<http://bit.ly/2a9OcEn>). Un consejo es de enviar a la agencia de cobro y al acreedor original copias de la queja que presentó a la FTC y la CFPB, con la esperanza de conseguir que cancelen o negocien la deuda.

### Para obtener más información

La FTC ofrece un resumen de los puntos esenciales de la ley FDCPA, que incluso especifica lo que no pueden decir o hacer los

cobradores de deudas. ([www.consumer.ftc.gov/articles/0149-debt-collection](http://www.consumer.ftc.gov/articles/0149-debt-collection)).

La agencia Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) ofrece plantillas para cinco tipos de carta que puede personalizar y enviar a un cobrador (<http://bit.ly/2a9dl22>) para disputar una deuda, solicitar más información o especificar cómo desea que se comuniquen con usted.

**Guía de Consumer Action: "Derechos del deudor: Cómo protegerse de las demandas por el cobro de deudas"** ([www.consumer-action.org/spanish/articles/debtors\\_rights\\_sp](http://www.consumer-action.org/spanish/articles/debtors_rights_sp)) ofrece información detallada sobre cómo evitar y manejar una demanda por cobro de deudas.

Los asesores de crédito pueden proporcionar información útil sobre cómo tratar con los problemas específicos del cobro de deudas y pueden ayudarle a negociar con un cobrador o a establecer un plan de pagos realista. Encuentre una agencia de asesoría de crédito sin fines de lucro en el sitio web de National Foundation for Credit Counseling (NFCC) ([www.nfcc.org](http://www.nfcc.org)).

## Consumer Action

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)

A través de materiales multilingües educativos, extensión comunitaria y defensa del consumidor, Consumer Action faculta al consumidor infrarepresentado en todo el país para que haga valer sus derechos y prospere económicamente.

Asesoramiento y asistencia para el consumidor: Presente quejas de consumidor en <https://complaints.consumer-action.org/forms/spanish-form> o 415-777-9635 (Se hablan chino, inglés y español).

### Acerca de esta publicación

Esta publicación fue financiada por el proyecto Managing Money Project de Consumer Action.

© Consumer Action 2014

Rev. 7/16

The Fair Debt Collection Practices Act (Spanish version)

**Managing Money**  
[www.managing-money.org](http://www.managing-money.org)

# La ley de prácticas justas en el cobro de deudas

*Cómo limita al cobrador y protege al consumidor*



Un proyecto de Consumer Action

La ley Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) es la ley federal que prohíbe que un cobrador de deudas use prácticas abusivas, engañosas o injustas en el cobro de deudas. También exige que los cobradores le proporcionen al consumidor información acerca de sí mismos y acerca de la deuda. Además de declarar ilegales ciertas actividades de cobro, la ley FDCPA también otorga al consumidor el derecho de verificar la validez de las deudas y de disputar aquellas que cree que no le pertenecen.

### ¿Cuándo aplica la ley FDCPA?

En general, la ley FDCPA sólo gobierna a los cobradores como terceros, o sea los que trabajan en nombre del acreedor original o los que le compraron la deuda al acreedor original. El cobrador de deudas se define como alguien que regularmente cobra deudas contraídas con otros. Incluye a agencias de cobro, abogados que cobran deudas de forma regular, y compañías que compran deudas morosas para luego cobrarlas (compradores de deuda).

La ley FDCPA *no aplica* a los acreedores originales; aquellos que inicialmente otorgaron el crédito o préstamo. La excepción a esta regla es un acreedor que cobra sus propias deudas pero con un nombre diferente, dando la impresión de ser un tercero.

La ley aplica sólo a la deuda personal, no a la comercial.

### ¿Qué obligaciones tienen los cobradores?

Según la ley Fair Debt Collection Practices Act, los cobradores de deuda deben:

- Identificarse. Los cobradores deben informarle en su primera comunicación que están tratando de cobrar una deuda y que cualquier información que usted les proporcione será utilizada para ese fin.
- Enviar notificación por escrito de la deuda. A los cinco días del contacto inicial, los cobradores deben enviar por escrito un “aviso de validación” que da a conocer la cantidad de la deuda,

el nombre del acreedor y los pasos a seguir (dentro de los siguientes 30 días) si usted no cree que debe la deuda o si quiere verificación que debe la deuda o quiere el nombre y la dirección del acreedor original (si es distinto).

- Proporcionar verificación por escrito de la deuda si usted disputa la deuda o solicita información adicional por escrito. Se deben incluir el nombre y la dirección del acreedor original si son diferente a los del propietario actual de la deuda.

- Cesar los esfuerzos de cobro hasta que reciba una respuesta si solicitó más información o verificación de la deuda (por lo general un comunicado confirmando la cantidad adeudada y toda la documentación del acreedor en apoyo de la deuda). Si la deuda no puede ser verificada, todos los esfuerzos de cobro deben detenerse.

- Notificarle a las compañías de informes de crédito que hayan recibido información sobre la deuda que la deuda está bajo disputa (si le avisa al cobrador sobre la disputa dentro de los 30 días de haber recibido el aviso de validación). Usted puede solicitar su informe anual gratuito de las tres principales compañías de informes de crédito (Equifax, Experian y TransUnion) en [www.AnnualCreditReport.com](http://www.AnnualCreditReport.com) para averiguar cuáles informes de crédito contienen información sobre la deuda y si la deuda figura en disputa.

### ¿Qué tienen permitido hacer los cobradores?

Según la ley FDCPA, los cobradores tienen permitido:

- Llamarle de 8 a.m. a 9 p.m. (hora local) a menos que usted les pida por escrito que dejen de hacerlo.
- Comunicarse con usted en el trabajo, a menos que usted les diga que no puede aceptar llamadas en su lugar de trabajo.
- Comunicarse con su abogado.
- Comunicarse con su cónyuge, codeudores, o con sus padres si fuera menor de edad, a menos que haya enviado una carta pidiéndoles que dejen de comunicarse con usted.

- Comunicarse con terceros, como vecinos o compañeros de trabajo, pero sólo con la intención de localizarlo. (Los cobradores no pueden revelar que ellos creen que usted tiene una deuda.)

### ¿Qué tienen prohibido hacer los cobradores?

Según la ley FDCPA, a los cobradores de deudas no se les permite:

- Comunicarse con usted en momentos o lugares inconvenientes. Los cobradores no pueden llamarle antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m. a menos que usted lo permita. Y no pueden llamarlo a su trabajo si usted les dice (por vía oral o por escrito) que no puede recibir llamadas allí.
- Llamarle y no identificarse como cobradores de deuda.
- Ponerse en contacto con usted si solicitó por escrito que dejen de hacerlo, excepto para decirle que dejen de cobrarle o que se tomará cierta acción legal contra usted. (El hecho que usted le pida a un cobrador que deje de llamarle no hace desaparecer la deuda ni le prohíbe tomar acción legal contra usted.)
- Ponerse en contacto con usted si saben que un abogado lo representa, a menos que usted les dé permiso de comunicarse con usted o a menos que no puedan comunicarse con su abogado o que no les esté respondiendo.
- Comunicarse con usted desde el momento que solicita la verificación de la deuda o información sobre el cobrador original (dentro de los 30 días de haber recibido la notificación por escrito de validación) hasta que le hayan enviado la verificación por correo.
- Continuar el cobro de una deuda que no ha sido verificada (si solicita la verificación).
- Comunicarse con terceros en relación a su deuda, excepto con su cónyuge, abogado o codeudores, o sus padres si es menor de edad.
- Comunicarse con terceros para localizarlo después de saber que usted tiene abogado. Tampoco pueden decirle a terceros (como a

vecinos y compañeros de trabajo) de dónde llaman (nombre de la agencia de cobro) a menos que se les pregunte directamente. Y no pueden revelar que usted tiene una deuda o ponerse en contacto con un tercero más de una vez a menos de tener una razón válida para hacerlo (por ejemplo, si creen que cierta información proporcionada previamente fue errónea y que dicha persona tiene la información correcta).

- Tratar de cobrar cantidades que han aumentado por comisiones e intereses no autorizados en el contrato de crédito original o que no son permitidos por la ley.
- Usar un lenguaje ofensivo o grosero.
- Hacer algo para acosarlo o avergonzarlo en público, como llamarlo repetidas veces o enviar una postal o una carta que le indica a quien la ve que se le está cobrando una deuda.
- Amenazarlo con violencia, daños a la propiedad, detención, cárcel, daño a su reputación, etc.
- Mentirle o engañarlo, por ejemplo, haciéndose pasar por un abogado o por un agente de la ley o amenazarlo con arresto, demanda, embargo, etc., si tal cosa fuera ilegal o si no tienen la intención de llevarlo a cabo. Si usted solicita información sobre la ley de prescripción (fecha límite para tomar acción legal) que aplica a la deuda (y debería hacerlo) y obtiene una respuesta, le deben decir la verdad.
- Reportar información inexacta a las compañías de informes de crédito, incluso no informarles que usted disputa la deuda.

### Cómo impedir el contacto

Según la ley FDCPA, puede enviarle una carta al cobrador de deudas exigiendo que deje de comunicarse con usted. Esto le puede parecer una buena idea, pero hay que considerar la posibilidad que de no poder comunicarse con usted directamente, el cobrador podría verse obligado a demandarlo (o a obligarlo a participar en el arbitraje obligatorio, según el contrato entre usted y el acreedor). Es posible que le convenga hablar con el cobrador primero para