

Managing Money
www.managing-money.org

Derechos del deudor

***Cómo protegerse de las demandas
por el cobro de deudas***



Un proyecto de **Consumer Action**

Derechos del deudor

Cómo protegerse de las demandas por el cobro de deudas

Página	Sección
3	Sus derechos cuando tiene una deuda
6	Cuando se comunica con usted un cobrador de deudas
8	Cómo evitar las estafas de cobro de deudas
10	Comunicación con un cobrador
11	Cobro de deudas y su informe de crédito
11	Evite las acciones legales
14	Bancarrota
15	Respuesta a una demanda
18	Arbitraje obligatorio
19	Preparación para la audiencia
20	Si pierde el caso
24	Ayuda legal gratuita y de bajo costo
25	Cómo presentar una queja

Si usted corre el riesgo de ser demandado por una deuda no pagada o si un cobrador de deudas ya presentó una demanda contra usted, debe conocer sus derechos y opciones.

Las leyes federales y estatales regulan lo que los cobradores de deuda tienen permitido hacer.

En algunos casos, estas leyes pueden resultar en que el caso judicial por cobro de deudas se deseche o se decida en su favor.

Esta guía le ayudará a entender:

- Cuáles son sus derechos y opciones ante una demanda por cobro de deudas, o ante la posibilidad de tal demanda;
- Cómo comunicarse con un cobrador
- Los pasos que puede tomar para tratar de evitar acciones legales;
- El proceso general para responder a una demanda;
- Lo que puede pasar si usted pierde el caso;
- Dónde encontrar ayuda legal gratuita o de bajo costo; y
- Dónde presentar una queja si infringieron sus derechos.

Esta guía es de propósito informativo solamente y no pretende proporcionarle asesoramiento legal. Es muy recomendable que usted se comuniqué con un abogado calificado y con experiencia en las leyes de su estado para obtener asesoramiento sobre los procedimientos en cortes locales y sobre cuestiones relacionadas con su caso en particular.

Sus derechos cuando tiene una deuda

Todos los consumidores en Estados Unidos tienen los mismos derechos según las leyes federales que rigen el cobro de deudas. La mayoría de los estados también tienen sus propias leyes sobre el cobro de deudas. Éstas a menudo ofrecen la misma protección que las leyes federales, pero algunos estados proporcionan protecciones adicionales o más fuertes.

Derechos federales

La ley federal principal que gobierna las prácticas comerciales de los cobradores de deuda es la ley Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA), ejecutada por las agencias Federal Trade Commission (FTC) y Consumer Financial Protection Bureau (CFPB). La ley prohíbe que los cobradores de deuda utilicen tácticas injustas, abusivas o engañosas al cobrar las deudas. Según la ley, los cobradores *deben* hacer ciertas cosas (por ejemplo, enviarle una notificación de la deuda por escrito y dejar de cobrarle hasta no haberle enviado por correo la verificación de la deuda que haya solicitado), *pueden* hacer ciertas cosas (por ejemplo, comunicarse con usted en su empleo, a menos que usted les diga que no lo hagan) y *no pueden* hacer ciertas cosas (como llamarle a ciertas horas, comunicarse con usted en horas o lugares que usted les haya informado son inconvenientes o decir que presentarán acciones legales contra usted si no pueden hacerlo o no lo harán).

La ley FDCPA aplica solamente a los cobradores de deuda; incluso a agencias de cobro que actúan en nombre de un acreedor, a abogados que normalmente se dedican al cobro de deudas y a empresas que compran deudas morosas para luego intentar cobrarlas (compradores de deuda). Generalmente no aplica al acreedor original (la compañía que le prestó el dinero). La ley abarca el cobro de hipotecas, tarjetas de crédito, deudas por atención médica y otras principalmente de carácter personal, familiar o doméstico. No aplica a deudas comerciales.

La FTC resumió los puntos esenciales de la ley FDCPA en un artículo gratuito y fácil de leer que puede acceder en línea [[bit.ly/FTC-debt-collection](https://www.ftc.gov/ftc-debt-collection)]. Consumer Action también ofrece una guía concisa sobre la ley FDCPA [[bit.ly/ca-fdcpa](https://www.consumeraction.org/ca-fdcpa)].

Derechos estatales

La mayoría de estados tienen sus propias leyes que rigen las prácticas sobre el cobro de deudas, e incluso algunas pueden ser más fuertes que la ley federal FDCPA. Por ejemplo, la ley Fair Debt Collection Act de California abarca a más tipos de cobradores de deuda, incluso a los acreedores originales que cobran deudas por cuenta propia.

Puede encontrar las leyes de su estado sobre el cobro justo de deudas, si las hubiera, en el sitio web de Nolo [bit.ly/Nolo-state-debt-laws] y en el sitio web de Privacy Rights Clearinghouse [<https://www.privacyrights.org/consumer-guides/debt-collection-and-your-rights>]. También puede comunicarse con la oficina de su procurador estatal [bit.ly/find-ag] para obtener más información sobre leyes estatales.

Las leyes estatales también determinan la ley de prescripción (fecha límite para tomar acción legal) que aplica a diferentes tipos de deuda. Cuando termina el plazo de prescripción, la deuda caduca; en otras palabras, el cobrador no presentó la demanda legal contra usted antes de que se venciera el plazo. Una vez que el cobrador deja pasar el plazo, ya no tiene derecho de presentar una demanda para el pago de la deuda. Esto no significa que usted no debe la deuda o que el cobrador tiene que dejar de intentar conseguir que usted pague. (Según la FDCPA, sin embargo, usted puede enviar una carta al cobrador exigiendo que deje de comunicarse con usted.) Si el cobrador reportó la deuda a las compañías de informes de crédito, tampoco significa que la deuda impaga se eliminará de su informe de crédito. La información negativa puede permanecer en su informe crediticio durante siete años; una quiebra personal por 10 años.

Obtenga más información en la hoja informativa de la FTC “Time-Barred Debts” [bit.ly/FTC-time-barred]. Puede averiguar la ley de prescripción de su estado en el sitio web de Bankrate [bit.ly/bankrate_SOLs] o en Nolo.com [bit.ly/29a4cf3]. Infórmese sobre cómo se calcula el plazo de prescripción (en otras palabras, cuándo comienza a marcar el reloj) y en qué casos puede suspenderse, en el artículo de Nolo “Calculating the Statute of Limitations” [<http://bit.ly/2bvsKfq>]. Tenga en cuenta que estos plazos no aplican a deudas de impuestos federales o estatales, préstamos estudiantiles garantizados por el gobierno federal o manutención de cónyuge o hijos.

Algunos estados requieren que los cobradores tengan licencia. Si un cobrador de deudas gana una demanda contra usted sin tener la licencia requerida, el fallo podría ser anulado. Para saber si los cobradores deben tener licencia en su estado, consulte en la procuraduría general del estado (“state attorney

general”). (Los cobradores de deudas necesitan sólo una licencia comercial general para operar en California).

La mayoría de los estados imponen topes a las tasas de interés, por medio de la llamada “ley de usura”, que prohíbe cobrar tasas de interés exorbitantes. Si un préstamo excede la tasa de interés máxima permitida en el estado, el prestamista podría ser multado, se podría borrar una porción de los cargos por financiamiento y podría determinarse que el contrato no puede hacerse cumplir. En LendingKarma.com [bit.ly/usury-laws] puede encontrar una lista de límites sobre tasas de interés en cada estado. Lamentablemente, las leyes de usura no aplican a ciertos tipos de deuda (préstamos comerciales, por ejemplo) o a los bancos, sociedades de ahorros y préstamos o cooperativas de crédito; y, por lo tanto, a las tarjetas de crédito. Según la ley federal, estos prestamistas pueden cobrar tasas de interés y comisiones superiores a las permitidas bajo la ley estatal que aplica. Que un comprador de deuda (un cobrador que compra deudas impagas por una fracción del saldo adeudado y trata de cobrarlas) pueda o no cobrar una tasa de interés que supere el tope de usura del estado después de comprarle la deuda a un banco u otro prestamista exento es una cuestión distinta. Es mejor ponerse en contacto con un abogado para obtener información y asesoramiento sobre este tema.

Cuando se comunica con usted un cobrador de deudas

Para proteger su privacidad, un cobrador que lo llama por teléfono debe verificar su identidad antes de revelar información sobre su deuda. Una vez que el cobrador confirme que usted es la persona indicada, debe informarle sobre el propósito de la llamada y sobre el hecho de que es cobrador. Si usted lo pide, el cobrador debe darle el nombre, dirección, teléfono y sitio web de la compañía. Si tiene dudas sobre la legitimidad de la llamada, o no quiere verificar su identidad por teléfono, puede decirle al cobrador que desea que se le envíe notificación de la deuda por escrito a la dirección que tiene en el registro antes de hablar al respecto.

Dentro de los cinco días del primer contacto, el cobrador debe enviarle por escrito un “aviso de validación”. Este documento

contiene información sobre la deuda, incluso la cantidad, multas e intereses devengados y el nombre del acreedor. También contiene una explicación de sus derechos de consumidor, entre otros, el derecho de disputar la deuda. Si el cobrador no le envía este aviso de validación dentro de los cinco días y continúa los esfuerzos de cobro, habrá violado la ley FDCPA y usted tiene el derecho a demandarlos.

Para conservar sus derechos, debe disputar la deuda, solicitar su verificación (información que indica que la debe) o solicitar el nombre y la dirección del acreedor original por escrito dentro de los 30 días de recibir el aviso de validación. (A raíz de este plazo, es muy importante no ignorar los intentos de cobro de un cobrador legítimo). El cobrador no tiene plazo fijo para responder, pero debe suspender los intentos de cobrarle hasta que le haya enviado una respuesta. El cobrador puede reiniciar el cobro después de responder con la información que solicitó o con verificación de la deuda. Si usted deja pasar el plazo de 30 días, el cobrador puede dar por sentado que la deuda es válida (no tiene que verificarla) y puede continuar el cobro de la deuda durante los 30 días y después. Sin embargo, usted puede disputar la deuda en cualquier momento, aunque esto no resulte en la cesación de las actividades de cobro. (La agencia Consumer Financial Protection Bureau ofrece plantillas para cinco tipos de carta que puede personalizar y enviar a un cobrador para disputar una deuda, solicitar más información o especificar cómo desea que se comuniquen con usted en: www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/c/manejar-una-deuda/1695/me-ha-contactado-un-cobrador-de-deudas-como-puedo-responderle.html.)

Los siguientes son algunos motivos para disputar una deuda:

- La deuda es el resultado de robo de identidad.
- Lo han confundido con otra persona.
- Es una deuda por tratamiento médico que debería haber pagado una compañía de seguros, Medicaid o Medicare, etc.
- No está de acuerdo con el monto de la deuda.
- El monto de la deuda es mucho mayor a lo que en realidad debe a raíz de los altos cargos e intereses punitivos añadidos por el cobrador.
- Ya pagó o liquidó la deuda.

- La deuda es demasiado antigua (prescrita). (Si no conoce la ley de prescripción que aplica a la deuda, pregúntele directamente al cobrador. Si le responden, le deben decir la verdad. También puede preguntarle al cobrador en qué fecha se efectuó el último pago según sus registros. Esto ayuda a determinar cuándo comenzó la cuenta regresiva bajo la ley de prescripción). Si una deuda está prescrita y no tiene intención de pagarla, podría considerar solicitarle por escrito al cobrador que cese de comunicarse con usted al respecto. No admita que debe la deuda ni efectúe un pago, ya que podría ampliar o restablecer la ley de prescripción).

Muchos, aunque no todos, los intentos de cobro empiezan con una llamada telefónica. Tiene los mismos derechos que cuando el contacto inicial es por escrito. Si recibe una carta de cobro por correo, léala con atención. A menos que tenga motivo para creer que la carta es una falsificación, debe responder. ¡No ignore las cartas de cobranza!

Para obtener más información consulte en la página web del CFPB “Are there laws that limit what debt collectors can say or do?” (sobre leyes que limitan lo que pueden decir o hacer los cobradores de deudas) [<http://bit.ly/2a1YTXp>] y en el folleto de Consumer Action: “When a collector calls: An insider’s guide to responding to debt collectors” (guía para responder a los cobradores) [<http://bit.ly/1QqyuaN>].

Siempre guarde copias y pruebas de sus comunicaciones con el cobrador. Las pruebas aceptables pueden ser respuestas de correo electrónico, confirmaciones por fax, o recibos de entrega de correo certificado.

Cómo evitar las estafas de cobro de deudas

Mientras que muchas llamadas de cobro de deudas son legítimas, muchas otras son estafas por impostores que intentan cobrar deudas “zombi” o “fantasma”; deudas que no existen porque ya fueron pagadas, liquidadas, perdonadas, prescritas (por vencimiento del plazo de prescripción) o completamente inventadas. A menudo las víctimas pagan por temor a que la deuda sea realmente de ellos y que vayan a sufrir graves consecuencias por no pagar. O el estafador busca información personal que puede ser utilizada para cometer robo de identidad.

Indicios de que una llamada de cobro de deudas puede ser una estafa:

- La persona que llama no puede proporcionarle a usted ni su nombre, ni dirección ni los últimos cuatro dígitos de su número de Seguro Social.
- La persona que llama pide su número de Seguro Social completo, fecha de nacimiento completa u otra información personal delicada.
- La persona que llama se niega a proporcionar información sobre la agencia de cobro o sobre la deuda.
- Usted no reconoce la deuda.
- La persona que llama dice ser de una agencia de gobierno, tal como el fisco (IRS) y le dice que envíe dinero o deposite dinero en una tarjeta prepagada recargable y que le proporcione el código (una agencia del gobierno nunca le pedirá esto).
- La persona que llama lo acosa, amenaza con detención, utiliza malas palabras o se niega a dejarlo hablar con un supervisor.
- La persona que llama dice que debe pagar inmediatamente, o atenerse a las consecuencias.
- La persona que llama no le envía un aviso de validación por escrito.

El no reconocer el nombre de la empresa no significa que sea una estafa. A veces las deudas se venden legalmente, los proveedores de servicio al cliente cambian (especialmente en hipotecas y préstamos estudiantiles) y las empresas (sobre todo los bancos) son compradas por otras empresas. También, los cobradores de deuda a menudo usan diferentes nombres corporativos en los estados donde están autorizados, porque el nombre de la compañía es muy similar al de otras empresas que ya tienen licencia en ese estado.

Cada intento de cobro escrito debe llevar el nombre, dirección y número de teléfono de la agencia de cobro que se comunica con usted. Utilice esta información para hacer una búsqueda en línea y comprobar si la agencia es legítima. Mientras tanto, hasta que haya confirmado que la persona que llama representa una agencia de cobro legítima y lo llama acerca de una deuda legítima:

- Niéguese a discutir (o pagar) la deuda hasta recibir una notificación por escrito sobre la deuda y sobre la agencia de cobranza.
- No proporcione información personal o financiera confidencial, como su cuenta bancaria, tarjeta de crédito o número de Seguro Social.
- Si la persona dice llamar de una agencia del gobierno, busque el número oficial de la agencia de cobro y llame para confirmar. No asuma que la llamada viene desde el número que aparece en su identificador de llamadas, los estafadores utilizan tecnología para disfrazarse.
- Si cree que la deuda podría ser legítima, comuníquese con el acreedor original para confirmar que ha transferido o vendido su deuda a la agencia de cobro que le llama.

Comunicación con un cobrador

Cuando haya determinado que la persona que llama es un cobrador de deudas genuino y que la deuda es legítima, es hora de tener una discusión. Usted tiene derecho a pedirle al cobrador que deje de comunicarse con usted, pero evitar llamadas o cartas de cobradores legítimos podría obligarlos a tomar medidas más drásticas, como presentar una demanda. (Puede solicitar que cesen de llamar y que las comunicaciones futuras sean por correo).

Aunque tal vez no sea buena idea dejar de comunicarse completamente con un cobrador legítimo, tiene el derecho de decirle cuándo prefiere que se comunique con usted. Un cobrador de deudas no puede comunicarse con usted en momentos o lugares inoportunos. Solicítelo por escrito. Los cobradores no pueden comunicarse con usted en el trabajo si les dice (verbalmente o por escrito) que no tiene permitido recibir llamadas. (Aunque no se requiere en este caso que la notificación sea por escrito, es prudente darle seguimiento con una carta para tener un registro de su solicitud.)

Si los cobradores de deuda saben que un abogado lo representa, deben comunicarse con el abogado, y no con usted, si tienen o pueden encontrar fácilmente el nombre del abogado y sus datos de contacto. (Usted debe proporcionarlos, de ser necesario.)

Durante todas sus comunicaciones, manténgase tranquilo y respetuoso para que haya mayor probabilidad que la discusión le favorezca. El uso de lenguaje abusivo u obscenidades por el cobrador es una violación de la ley FDCPA. Tampoco lo haga usted.

Guarde notas detalladas de todas sus comunicaciones con el cobrador con fecha, hora y contenido de la discusión. Esto le ayudará a recordar lo que se discutió y sirve como registro si el cobrador hace algo que viole la FDCPA.

Cobro de deudas y su informe de crédito

Otro derecho importante para todos los consumidores es el de obtener su informe de crédito gratuito de cada una de las tres compañías de informes de crédito principales (Equifax, Experian y TransUnion) cada 12 meses en www.AnnualCreditReport.com. Esto puede ser útil para determinar qué deudas debe y su estado. No todos los cobradores de deuda reportan las deudas a las compañías de informes de crédito, pero vale la pena revisar el informe. Usted puede descubrir mucho en su informe de crédito, incluso, en algunos casos, quién fue el acreedor original, cuándo una deuda fue transferida o vendida a un cobrador, cuál es el saldo actual, cuándo efectuó el último pago, etc. Aunque la deuda no aparezca en su informe de crédito podría ser legítima, pero debe obtener prueba de ello.

Si disputa la deuda, el cobrador no tiene permitido informarle a una compañía de informes crediticios sobre la deuda excepto y hasta que verifique la deuda. Si ya fue reportada, el cobrador tiene que notificar a las compañías de informes de crédito que la deuda está en disputa. Después de verificar la deuda, el cobrador puede reportarla, pero sólo como deuda “disputada”. Es una violación de la FDCPA y la ley de informes de crédito justos (Fair Credit Reporting Act, FCRA) que un cobrador informe a las compañías de informes de crédito sobre una deuda que sabe o que debe saber, es falsa.

Evite las acciones legales

Si lo demanda un cobrador de deudas, recibirá oficialmente una orden de comparecer ante el tribunal (citatorio). A esta altura, se recomienda encarecidamente que consulte con un abogado.

Ya que los cobradores de deuda prefieren recibir su dinero sin tener que tomar acciones legales, a veces la mejor manera de evitar una demanda es por medio de la comunicación con el cobrador. El objetivo sería asegurarle que desea pagar la deuda o hacerle saber que no la puede pagar. (Puesto que predecir el resultado probable de una demanda puede ser complicado, es aconsejable consultar con un abogado antes de suponer que no le pueden obligar a pagar porque no tiene ingresos ni bienes o porque cree que su ingreso está protegido. Consulte la sección “Si pierde el caso” a continuación para obtener más información).

Si tiene ingresos o activos financieros que podrían embargarse por orden judicial para satisfacer la deuda, es posible que sea mejor llegar a un acuerdo voluntario de plan de pago o de liquidación. La liquidación significa que pagaría menos del saldo total, pero la deuda sería considerada cancelada en su totalidad. Pero una vez más, se trata de una decisión crucial que mejor se hace con el asesoramiento de una agencia de asesoría de crédito o de un abogado con experiencia en estos casos.

Al tratar de negociar un acuerdo de plan de pago o de liquidación, es bueno saber si está tratando con un cobrador que opera en nombre del acreedor original o si el cobrador es un “comprador de deudas” que compra deudas impagas por solo unos pocos centavos por cada dólar de deuda y que luego se queda con cualquier cantidad que pueda conseguir. Los compradores de deuda a veces son más flexibles al considerar aceptar pagos más bajos o un porcentaje menor de la deuda original. Una forma de saber si está tratando con un comprador de deudas es si en su informe de crédito el saldo adeudado de su acreedor original aparece como \$0; esto significa que su cuenta fue vendida. (A pesar que el saldo del acreedor sea \$0, su informe de crédito de todas formas reflejará una deuda irrecuperable o “charge-off”). También puede preguntarle al acreedor si vendió su cuenta. O puede investigar a la empresa por Internet para averiguar si es cobrador de terceros o comprador de deuda. La asociación de cobradores ACA International proporciona útiles e información para el consumidor en su sitio web “Ask Doctor Debt” [www.askdoctordebt.com].

Antes de proponer una liquidación o un plan de pago, analice sus finanzas para asegurarse de que todo lo que propone se ajusta a su presupuesto. El cobrador tendrá más tendencia a demandarlo si no efectúa los pagos acordados. Una buena forma de calcular lo que puede pagar es por medio de una consulta con una agencia de asesoría de crédito sin fines de lucro. Un consejero de crédito puede revisar su presupuesto y ayudarlo a determinar lo que puede pagar, si es que pudiera pagar algo. Los consejeros también pueden proporcionarle información útil sobre temas de cobranza específicos.

Además de proporcionar información general y asistencia con el presupuesto, las agencias de asesoría de crédito también ofrecen un llamado plan de manejo de deuda (“debt management plan” o DMP), en el que su deuda sin garantía se consolida en un solo pago que efectúa a la agencia. La agencia después reparte los fondos a sus acreedores. Por lo general cobran un honorario (de hasta \$50 por mes), pero algunas agencias no lo cobran si su ingreso es bajo. El beneficio de los pagos por DMP para los consumidores es la reducción potencial de los pagos mensuales, las tasas de interés reducidas, las cuotas eximidas y el acuerdo de suspender la acción legal que la agencia de consejería de crédito a menudo (no siempre) puede obtener en nombre de sus clientes. Muchos acreedores y algunos cobradores aceptan pagos por DMP y por lo general están de acuerdo en suspender la acción legal siempre y cuando reciban la cantidad mensual prometida. Pero tenga en cuenta que dejar de hacer tan solo un pago puede bastar para que inicien una demanda en su contra. Para encontrar una agencia de asesoría de crédito sin fines de lucro consulte el sitio web de National Foundation for Credit Counseling (NFCC) [www.nfcc.org] o llame al 800-388-2227.

Si llega a un acuerdo con el cobrador, pida que lo pongan por escrito, en papel membretado del cobrador, y que se le envíe una copia. El acuerdo debe mencionar el nombre del acreedor original. No realice ningún pago hasta recibir el acuerdo. Tampoco permita que el cobrador acceda a su cuenta de banco con débitos automáticos o dándole el número de su tarjeta de débito; una vez que el dinero salga de su cuenta, será difícil o imposible recuperarlo, incluso si usted cree que el cobrador

retiró demasiado o que lo retiró en la fecha equivocada. Envíe los pagos por cheque, o inicie pagos electrónicos con la función de pago de facturas en línea de su banco.

Visite la página web de Nolo “Debt Settlement & Negotiation with Creditors” (sobre liquidación de la deuda y negociación con acreedores) [<http://bit.ly/2ap6Lc7>] para vincular a unos artículos que le prepararán para discutir sus opciones de pago con un acreedor o un cobrador de deudas. Algunos consejos que se ofrecen [<http://bit.ly/2arUuCO>] incluyen hacer alusión a la posibilidad de la quiebra y comenzar la negociación ofreciendo una cantidad muy baja (alrededor del 15 por ciento del saldo), con el objetivo de saldar por 50 por ciento o menos. También le servirá reunir algo de dinero antes de iniciar las negociaciones porque, por lo general, usted podrá obtener una liquidación más baja si puede transferir los fondos inmediatamente.

Tenga en cuenta que cualquier pago o promesa de pago de una deuda prescrita podría restablecer el plazo de prescripción. Nolo advierte contra la renuncia, ampliación o restablecimiento del plazo de prescripción [bit.ly/2afgkdO].

Bancarrota

Si su deuda es demasiado grande y no encuentra salida, puede considerar la opción de declararse en bancarrota; ya sea antes o después de ser demandado. Un cobrador no puede continuar el cobro de una cuenta mientras el tribunal esta considerando el caso de bancarrota, y no puede tratar de cobrar una deuda que fue dada de baja (eliminada) en una quiebra. El temor del cobrador de perder la capacidad de cobrar al menos parte de la deuda debido a la quiebra a veces causa que los cobradores estén más dispuestos a aceptar planes de pago o propuestas de liquidación.

Aunque existe mucha información de “autoayuda” sobre el tema de quiebras, no trate de declararse en bancarrota sin un abogado. Un error puede costarle que una deuda no se cancele y la tendrá que seguir pagando. Consumer Action ofrece una guía general para la quiebra personal que contiene recursos para encontrar un abogado especialista en bancarrota [https://www.consumer-action.org/spanish/articles/personal_bankruptcy_sp].

Respuesta a una demanda

Esta guía ofrece información general, no asesoramiento. Si lo demandan, le instamos a buscar el asesoramiento de un abogado, ya que usted fácilmente podría pasar por alto aspectos técnicos del caso y perder derechos importantes.

Si usted no puede llegar a un acuerdo sobre pagos o liquidación con el cobrador, puede ser objeto de una demanda, embargo de sus ingresos o confiscación de sus activos (además de continuos intentos de cobro e informes crediticios negativos). Si todavía no se comunicó con un abogado o algún recurso de asesoría legal, debe hacerlo para obtener orientación con respecto a su situación. No espere hasta que su caso haya entrado al sistema judicial para obtener ayuda legal. (Consulte la sección “Ayuda legal gratuita y de bajo costo” en esta guía para obtener más información sobre la búsqueda de representación y asesoramiento legal cuando no puede permitirse el lujo de pagarlos).

Si un cobrador de deudas lo demanda, debe notificarle por escrito con dos documentos, el citatorio (“summons”) (que informa lo que debe hacer y en qué fecha) y la queja (“complaint”) (que dice que lo están demandando, por qué y por cuánto). (En ciertos lugares, el citatorio y la denuncia pueden combinarse en un solo documento.) Nunca debe ignorar una demanda. Si lo demanda un cobrador de deudas, usted debe responder, ya sea personalmente o a través de un abogado; o bien, podría decidir que no va a responder, aunque tal decisión la debe tomar sólo de manera deliberada y estando bien informado, según los particulares de su caso y con el consejo de un abogado. Debe presentar cualquier respuesta a la demanda dentro del plazo indicado en los documentos judiciales para así preservar sus derechos. El tribunal donde se presentó la demanda determina si tiene que recibir una “entrega” oficial (notificación) de los documentos de la demanda en persona o si la puede recibir por correo. En muchos estados, usted recibirá la notificación de la demanda por correo certificado. (Negarse a aceptar la carta no detendrá la demanda.)

La respuesta formal a una demanda, conocida en inglés como “answer”, es una contestación escrita en la que indica su

defensa a la demanda. Dependiendo de los hechos de su caso, su respuesta podría, entre otras cosas, indicar que la deuda no es suya, impugnar la cantidad que el cobrador dice que debe, cuestionar el derecho del cobrador a demandarlo para cobrar la deuda (tal vez por haberse vencido el plazo de prescripción), o decir no saber si las declaraciones contenidas en la queja son verdaderas.

La respuesta a la demanda pone al cobrador en la posición de tener que presentar pruebas de la deuda al tribunal. Aparte de la respuesta formal (“answer”) podrían haber distintas maneras de responder a la demanda; por ejemplo, presentar al tribunal alguna petición formal (“motion”) o presentar una contrademanda. Un abogado puede explicarle lo que implica cada tipo de respuesta y puede ayudarle a determinar el tipo de respuesta, si hubiera alguno, que mejor se ajuste a su caso. (En algunos casos podría resultar ventajoso no responder a una demanda, pero la mejor forma de evaluar tal estrategia sería con el asesoramiento de un abogado.)

Si usted ignora una acción judicial, existe la posibilidad de que el tribunal otorgue un fallo en su contra por su falta de comparecencia (conocido también como “fallo en rebeldía” o “default judgment”); y el fallo será por el monto que el acreedor o cobrador dice que debe. El tribunal también puede otorgarle al cobrador dinero adicional para cubrir sus gastos legales o de cobranza. El fallo le da al cobrador herramientas más fuertes para cobrar el dinero que debe, como el embargo de su salario o la incautación del dinero en su cuenta bancaria. Este es uno de los motivos por los cuales es muy importante hablar con un abogado antes de responder a una demanda.

Si usted disputa la deuda o la cantidad adeudada, hágalo antes de que el tribunal dé su fallo. Un fallo es una orden judicial, y sólo el tribunal puede cambiarlo. Es muy difícil obtener un cambio o anulación del fallo después de finalizado el caso. Aunque puede tener opciones para conseguir que un fallo en rebeldía quede “anulado” (sin validez) por ciertas razones, es mucho mejor evitar un fallo que intentar pelearlo después de que se haya tomado una decisión.

La ley Servicemembers Civil Act Relief, SCRA, otorga a los miembros activos de las fuerzas militares algunas

importantes protecciones adicionales contra los fallos por falta de comparecencia y contra embargos. Para obtener más información consulte en Military.com [bit.ly/2a9oAru] y SaveAndInvest.org [bit.ly/2ad3l67]. Los miembros de las fuerzas militares demandados deben consultar con su oficina local de JAG [<https://www.military.com/benefits/military-legal-matters/legal-assistance-and-jag/free-legal-assistance.html>].

Algunos cobradores presentan demandas sabiendo que no tienen suficientes pruebas que la deuda le pertenece al demandado. Ya que poca gente responde a la notificación de una demanda, lo que podría ser un gran error, los cobradores pueden contar con ganar por falta de comparecencia. Si presenta una respuesta formal, es posible que el cobrador intente negociar con usted para evitar una demanda que no puede probar. De no ser así, puede ser porque el cobrador se siente seguro de tener las pruebas necesarias para ganar el caso, y podría ser su última oportunidad para negociar. Hable con un abogado o asesor de crédito para sopesar sus opciones.

Algunos cobradores también entablan demandas a pesar de un plazo de prescripción caducado. El tribunal puede fallar en su contra si no se presenta a pelear la demanda presentando como defensa la antigüedad de la deuda. (Las deudas de impuestos federales o estatales, los préstamos estudiantiles garantizados por el gobierno federal o las deudas por manutención de cónyuges o hijos no tienen plazo límite).

Han habido muchos casos en que un cobrador se presenta en el tribunal sin haber entregado el citatorio al demandado. Si se entera de que tiene un fallo por incomparecencia en su contra en una demanda sobre la que no fue notificado, tiene una fuerte defensa legal para detener cualquier intento de cobro en base al fallo. Consulte inmediatamente con un abogado en asuntos del consumidor y especializado en cobro de deudas.

Usted tiene el derecho de presentar una demanda contra el demandante (la persona o empresa que lo demanda) si, por ejemplo, la deuda es por un producto que lo lastimó o que causó daños, o si usted cree que el demandante infringió la ley FDCPA. (Dependiendo de su caso o según el tribunal, podría incluir la contrademanda como parte de la respuesta formal.) Por lo general debe pagar un honorario cuando presenta una

contrademanda. Para obtener información general acerca de las reglas del tribunal, honorarios, terminología, procedimientos y prácticas consulte con un abogado o con el secretario del juzgado (“court clerk”), aunque este último no podrá ofrecerle asesoramiento legal.

Obtenga más información sobre respuestas a demandas por el cobro de deudas en la página web del CFPB: “What should I do if a creditor or debt collector sues me?” (sobre lo que debe hacer si un acreedor o cobrador de deudas lo demanda) [<http://bit.ly/2ad4KiK>]; en la página web de Nolo “Creditor Lawsuits” (sobre las demandas de acreedores) [<http://bit.ly/2agwsh0>]; en el libro de Nolo titulado “Represent Yourself in Court” (sobre cómo representarse a sí mismo en el tribunal) [<http://bit.ly/2am6q6B>]; y en la página web de Nolo “Defenses and Counterclaims to Creditor Lawsuits” (sobre defensas y contrademandas a las demandas de acreedores) [<http://bit.ly/2ad5YtY>].

Arbitraje obligatorio

El arbitraje es una forma de resolver conflictos en los que una entidad fuera del sistema judicial decide el resultado del desacuerdo. Hay dos tipos: arbitraje no vinculante, a veces por orden judicial, y arbitraje obligatorio vinculante requerido por muchos contratos de tarjetas de crédito, préstamos (no en hipotecas) y acuerdos de servicio al consumidor. Estas cláusulas de arbitraje obligatorio anterior a cualquier conflicto requieren que las futuras disputas entre la empresa y el consumidor se presenten ante un árbitro y no ante un juez en el tribunal. La decisión del árbitro es vinculante (definitiva), esté presente el consumidor en las audiencias o no.

Después que un acreedor o proveedor de servicio original le entrega o le vende una deuda a un cobrador, la validez de cualquier cláusula sobre arbitraje en el contrato (acuerdo) que usted haya aceptado al inicio de la relación comercial depende del lenguaje del acuerdo y podría depender de la relación entre el cobrador y el acreedor original. Es recomendable que un abogado revise si la cláusula de arbitraje en su contrato de crédito en particular es nula o válida después de ser transferida o vendida a un cobrador, o si es inexigible por cualquier otra razón. (El arbitraje vinculante obligatorio favorece de gran

manera a los acreedores, lo que es un buen motivo para tratar de conseguir que su caso se presente ante un tribunal).

Si el cobrador presenta el caso en su contra al arbitraje, usted recibirá una notificación. Igual que en una demanda regular, no debe ignorar los requisitos y plazos que se indican en la notificación. Si no puede pagar la cuota de arbitraje, pregunte si es posible solicitar una exención. Si la oficina del árbitro le queda lejos y no puede pagar los gastos del viaje, pregunte si tiene la opción de que la audiencia se lleve a cabo por llamada de conferencia o por correo o correo electrónico. A pesar de que no es obligatorio tener un abogado en el arbitraje, debe consultar a un abogado para proteger sus derechos.

Durante el arbitraje, usted y el cobrador tienen la oportunidad de contar su versión. Si el árbitro decide que debe el dinero, emitirá un “fallo” o “laudo” arbitral (“award”) a favor del cobrador quien luego debe solicitar un fallo judicial. Si se concede el fallo judicial, el cobrador puede procurar un embargo para que se retire dinero de su cheque salarial o cuenta bancaria.

Usted tiene derecho a “impugnar” el fallo, pero los plazos y las razones para hacerlo son limitadas, por lo que debe solicitar el asesoramiento de un abogado.

En el arbitraje por orden judicial, el tribunal nombra al árbitro o lo eligen las dos partes. Generalmente los honorarios tienen un tope o hasta pueden anularse si son inasequibles. A diferencia de las audiencias de arbitraje obligatorio previo a cualquier disputa requerido por muchas empresas, la decisión del árbitro en el arbitraje por orden judicial no es obligatoria, lo que significa que cualquiera de las partes puede rechazar la decisión y hacer que el caso regrese a los tribunales.

Preparación para la audiencia

El citatorio que recibe indica el lugar donde se escuchará el caso. Usted y su abogado deben llegar preparados y puntualmente. Considere el asesoramiento de un abogado para determinar exactamente qué documentos llevar. Por ejemplo:

- Toda la correspondencia que recibió o envió al cobrador, incluso copias de cartas, copias impresas de mensajes de correo electrónico y notas de todas las conversaciones

telefónicas, incluyendo si el cobrador fue irrespetuoso o lo acosó con repetidas llamadas;

- Registros de quién ha contactado al cobrador sobre la deuda (su empleador, por ejemplo);
- Cualquier otra documentación que apoye su caso, que podría incluir un informe de crédito, estados de cuenta, cheques cobrados o documentos que demuestren que la deuda es demasiado antigua para presentar la demanda (prescrita, o vencido el plazo de prescripción), que no le pertenece, que el monto es erróneo, o que demuestra un esfuerzo de buena fe por parte suya para pagar la deuda; y
- Registros que verifican sus ingresos y activos si usted reclama exención de embargo.

Dependiendo del estado donde vive, si el caso se presenta en el tribunal de reclamos menores (“small claims court”), es posible que no se le permita tener un abogado presente. Conozca sus opciones en “If You Get Sued in Small Claims Court” (sobre qué hacer si lo demandan en el tribunal de reclamos menores) de Nolo [<http://bit.ly/2blyZVA>].

Es posible que tenga una oportunidad de último momento para intentar elaborar un plan de liquidación o pago con el cobrador justo antes de que comience el caso. Asegúrese de que cualquier acuerdo se presente “ante las actas” durante la audiencia, y de recibir una copia del acuerdo. No acepte un plan de pago si no está seguro de poder cumplirlo.

Si pierde el caso

Si el cobrador gana el caso, el tribunal registrará el fallo en contra de usted diciendo cuánto debe. (En el caso de arbitraje, el cobrador llevará el fallo a un tribunal y solicitará su confirmación). El cobrador tiene un cierto número de años para cobrar; el período exacto varía según el estado como se indica en el extracto del libro de Nolo titulado “Everybody’s Guide to Small Claims Court” (guía sobre el tribunal de reclamos menores) [bit.ly/2aGJdNg]. La mayoría de los estados permiten a los acreedores renovar el fallo, y algunos permiten renovarlo una y otra vez, por lo que esencialmente resulta un fallo permanente. Obtenga más información acerca de cuánto puede durar un fallo en el sitio web de Nolo [bit.ly/2afyfB4].

Si usted no paga en su totalidad o mediante la negociación de un plan de pago, el cobrador podría conseguir que retiren dinero de su cheque salarial o cuenta bancaria con una orden de embargo. El cobrador puede incluso obtener un gravamen contra los bienes inmuebles que posee. (Un gravamen normalmente impide la venta de la propiedad hasta que la deuda subyacente se haya pagado y retirado, aunque algunos dueños de bienes inmuebles pueden tomar medidas legales para retirarlo, por ejemplo, alegando que la propiedad está exenta, presentándose en quiebra o presentando una solicitud ante el tribunal. Para obtener más información sobre gravámenes a raíz de un fallo consulte el sitio web de Nolo: <http://bit.ly/2blyPxb>.)

Independientemente del monto del fallo, la ley pone límites a lo que se le puede quitar. Según la ley federal, un acreedor puede embargar sólo la cantidad que sea menor de las siguientes: 25% de su sueldo neto (sueldo bruto menos impuestos y deducciones obligatorias), o la cantidad que exceda 30 veces el salario mínimo federal (\$7.25 por hora en 2016). Las leyes estatales pueden ofrecer una protección todavía mayor. Por ejemplo, en California la cantidad que puede embargarse es la menor de las siguientes: el 25% del sueldo semanal después de deducciones obligatorias, o 50% del monto por el cual el sueldo excede 40 veces el salario mínimo estatal (\$10 por hora en 2016) o salario mínimo local si es mayor. Por lo general, se pueden embargar más de sus ingresos en ciertos tipos de deuda, tales como impuestos y manutención del cónyuge o hijos. Aprenda más en AllLaw.com “How much of My Wages Can Be Garnished?” (¿Qué cantidad de mi sueldo puede embargarse?) [<http://bit.ly/1B27H8q>]. Esta página también proporciona un vínculo a la lista de Nolo de las leyes de embargo de salario según el estado [<http://bit.ly/1siw5Uw>].

Los ingresos por prestaciones del gobierno (Seguro Social, VA, SSI, etc.) están todavía más protegidos. En algunos casos, no se pueden ni siquiera tocar, mientras que en otros casos podrían embargarse hasta cierto punto para pagar ciertos tipos de deudas, tales como manutención de hijos, pensión alimenticia, préstamos estudiantiles e impuestos morosos. Que sus prestaciones del gobierno puedan ser embargadas y en qué medida depende de factores tales como las leyes de

su estado, la fuente de los beneficios, cómo se depositaron, cuánto permanece en su cuenta y el tipo de deuda. La FTC ofrece una hoja informativa sobre el embargo de prestaciones federales, “Garnishing Federal Benefits” [<http://bit.ly/1DtwV3F>], donde se detalla no sólo qué tipos de beneficios del gobierno están exentos, sino también qué debe hacer si recibe una notificación de embargo o le congelan su cuenta. La oficina de protección financiera del consumidor, Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), ofrece información sobre el tema en “Your benefits are protected from garnishment” (Sus beneficios están protegidos del embargo) [bit.ly/2aspx0n] y “Can a debt collector take my Social Security or VA benefits?” (¿Puede un cobrador de deudas embargar mis prestaciones de Seguro Social o de veteranos?) [bit.ly/2dyTQFN]. El CFPB también ofrece una plantilla de muestra de una carta que puede usar para notificarle a un cobrador que sus prestaciones del Seguro Social o de veteranos están protegidas contra el embargo [<http://bit.ly/2al9Xoy>].

Si su banco congela cualquier dinero en su cuenta, debe enviarle un aviso de embargo. Luego, un juez decide si el dinero debe ser entregado al cobrador de deudas basándose en factores tales como la fuente de ingresos y la ley del estado. Es muy importante que el juez sepa que el saldo de su cuenta proviene de prestaciones del gobierno antes de tomar una decisión con respecto a lo que debe entregársele al cobrador. Para obtener ayuda, póngase en contacto con un abogado o una sociedad de ayuda legal (“legal aid society”). Si usted es una persona de edad avanzada, el Center for Elder Rights Advocacy puede referirle a una agencia local que provee ayuda legal gratuita a las personas mayores que califican (866-949-2372 o www.legalhotlines.org). Tenga en cuenta que aunque tiene derecho a recibir notificación del embargo de dinero en su cuenta bancaria, es posible que no reciba el aviso a tiempo para evitar recargos por cheques rebotados o sin fondos suficientes (NSF) por los cheques pendientes.

También parte de sus pertenencias personales y el valor líquido de su coche y de su casa están exentos. Algunos estados limitan los gravámenes de viviendas, aunque un cobrador haya obtenido un fallo. Si un cobrador de deudas amenaza con poner

un gravamen sobre su vivienda, consulte con un abogado para conocer sus derechos bajo las leyes de su estado. Obtenga más información sobre la exención “homestead” de su estado (el monto del valor líquido de su casa que no puede ser tocado por la mayoría de los acreedores) y otras exenciones en la página web de LegalConsumer.com [www.legalconsumer.com/bankruptcy/laws].

Pida asesoramiento jurídico si le embargan el sueldo, si le congelan fondos o retiran dinero de su cuenta bancaria o si aplican un gravamen en su casa.

Bajo ley federal, es ilegal que su empleador lo despida debido a un embargo de su salario por una sola deuda. Pero la ley federal no lo protege de ser despedido si dos acreedores con fallos le embargan el salario, o si un acreedor con fallo le embarga el salario para pagar dos fallos diferentes. Sin embargo, las leyes estatales podrían ofrecer protecciones adicionales en el caso de varios fallos. (Nolo ofrece recursos estatales que pueden ayudarle a determinar su protección en el caso de múltiples fallos: <http://www.nolo.com/legal-research/state-law.html>.) Es posible que pueda evitar el despido si convence a su empleador que usted está haciendo lo mejor posible para borrar la deuda tan pronto como pueda.

Las agencias de cobro no tienen autoridad legal para emitir órdenes de arresto o mandarlo a la cárcel. Sin embargo, si un cobrador obtuvo un fallo en contra de usted, un juez podría emitir una orden de arresto si ignora la orden para comparecer en el tribunal o no paga los honorarios legales derivados de su caso, si los hubiera. En un puñado de estados, los cobradores de deudas pueden solicitar órdenes de arresto de deudores si han fallado todos los métodos de cobranza. (En realidad, no todos los condados en esos estados hacen cumplir órdenes de arresto relacionadas a las deudas). Para protegerse, siempre comparezca cuando lo convoquen y solicite la asistencia de un abogado.

Si se entera de un fallo en su contra por falta de comparecencia en un caso sobre el cual no fue notificado, usted tiene una fuerte defensa legal para detener cualquier intento de cobro a raíz del fallo. Inmediatamente consulte a un abogado especializado en el cobro de deudas.

Ayuda legal gratuita y de bajo costo

Ya sea que esté considerando declararse en quiebra o que necesite asesoramiento o representación en una demanda por el cobro de deudas, existen fuentes gratuitas y de bajo costo de ayuda legal para aquellos que califican. (Aunque las organizaciones de ayuda legal proporcionan servicios legales gratuitos a personas de bajos ingresos, tenga presente que no hay suficientes abogados de ayuda legal para atender a todo el mundo, así que puede ser prudente conseguir fondos para pagar al menos una consulta inicial con un abogado con experiencia en el cobro de deudas.)

Legal Services Corporation (LSC) [www.lsc.gov], agencia independiente sin fines de lucro establecida por el Congreso en 1974 para proporcionar apoyo financiero en la asistencia legal civil para los estadounidenses de bajos ingresos, ofrece referencias a oficinas locales de ayuda legal para quienes no pueden pagar un abogado privado.

LawHelp.org [www.lawhelp.org] proporciona información legal y ayuda a consumidores de bajos y moderados ingresos a encontrar programas de asistencia legal gratuita en sus comunidades. (El CFPB también ofrece una lista de directorios estatales de asistencia legal [bit.ly/2ataeaL].)

Center for Elder Rights Advocacy [www.legalhotlines.org o 866-949-2372] puede remitir a consumidores a agencias locales que proveen ayuda legal gratuita a personas mayores que califican.

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

El sitio web de la National Association of Consumer Advocates (NACA) [www.consumeradvocates.org] le permite buscar un abogado calificado en su zona. Aunque los servicios de estos abogados no necesariamente son gratis o de bajo costo, un abogado podría estar dispuesto a defenderlo “pro bono” (gratis) si cree que el cobrador está infringiendo las leyes

estatales o federales, ya que si el cobrador pierde el caso, será responsable de pagar los honorarios de su abogado.

Si no califica para recibir ayuda legal gratuita o de bajo costo, póngase en contacto con un servicio de referencia de abogados (“lawyer referral service”) como la asociación de abogados local o estatal (“state or local bar association”) [https://www.americanbar.org/groups/legal_services/flh-home/flh-bar-directories-and-lawyer-finders/] y pida un abogado con experiencia en leyes del consumidor, defensa en la cobranza de deudas o en la ley Fair Debt Collection Practices Act. O pida referencias a conocidos, incluso cualquier buen abogado que haya contratado antes. Algunos abogados están dispuestos a renunciar al pago por adelantado y cobrar sólo si usted gana su caso (arreglo de honorario de “contingencia” o “contingency”) porque en un caso que implica a la FDCPA, el tribunal tiene el poder de ordenar que el cobrador de deudas pague los honorarios de su abogado si usted gana.

Cómo presentar una queja

Si tiene problemas con un cobrador de deudas, presente su queja directamente al departamento de cumplimiento de la empresa. Si no puede resolver el problema directamente con la agencia de cobranza, puede presentar una queja en:

- **Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)** que regula la industria de cobranzas y comparte la responsabilidad de hacer cumplir la ley FDCPA, en línea [www.consumerfinance.gov/complaint/] o por teléfono al 855-411-2372
- **Federal Trade Commission (FTC)**, que, junto con el CFPB, hace cumplir la ley federal Fair Debt Collection Practices Act, en línea [www.ftccomplaintassistant.gov] o por teléfono al 877-FTC-HELP
- **Better Business Bureau** [go.bbb.org/1RgnpWV]
- **El procurador general de su estado** [obtenga los datos de contacto en cada estado en el sitio web de National Association of Attorneys General: www.naag.org/current-attorneys-general.php]

Nolo ofrece consejos en “What to Do If a Bill Collector Crosses the Line” (sobre qué hacer si un cobrador hace algo incorrecto)

[bit.ly/2a9OcEn]. Uno de los consejos es enviar a la agencia de cobranza y al acreedor original una copia de la queja que presentó a la FTC y al CFPB, con la esperanza de que cancelen o negocien la deuda.

Si usted cree que un cobrador de deudas ha infringido la ley, tiene el derecho a demandarlo en los tribunales federales o estatales dentro del año de la fecha de la infracción. Si usted gana, el juez puede ordenar que el cobrador pague los honorarios de su abogado e incluso daños reales (como salario perdido o gastos médicos). Si el cobrador a sabiendas y deliberadamente infringió la ley, el tribunal debe otorgarle entre \$100 y \$1,000 adicionales. Sin embargo, incluso así usted deberá la deuda si fue comprobada válida. Aprenda más visitando la página web de Nolo “Damages for FDCPA Violations” (Daños por infracciones de la ley FDCPA) [<http://bit.ly/2bwCbMF>].

Consumer Action

www.consumer-action.org

A través de educación y promoción en todo el país, Consumer Action faculta a consumidores de ingresos bajos y moderados, y a los que hablan poco inglés, para que prosperen financieramente.

Línea directa de asesoramiento y referencia para el consumidor

Presente quejas del consumidor:

Por internet: en inglés (<https://complaints.consumer-action.org/forms/english-form>) o en español: (<https://complaints.consumer-action.org/forms/spanish-form>)

Por teléfono: 415-777-9635 (se hablan chino, inglés y español)

Acerca de esta publicación

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

© Consumer Action 2014

Rev. 10/16