



Cuando llama un cobrador: Guía del conocedor para responder a cobradores de deudas

Muchos consumidores reciben llamadas y cartas de cobradores de deudas; en su mayoría por medio de empresas dedicadas al cobro de deudas válidas.

En algunos casos, sin embargo, quien le llama podría no ser cobrador verdadero. El que llama podría en realidad ser un estafador haciéndose pasar por un cobrador de deudas. Esta guía le ayudará a conocer y evitar las estafas y le dará consejos para cooperar con el cobrador y resolver su deuda. **No evite la comunicación con cobradores legítimos.**

Si la deuda es suya

Coopere con el cobrador de deudas para encontrar la solución que más le convenga a usted. Si elude las llamadas o las cartas, podrían tomar medidas más agresivas para cobrar; como presentar una demanda o registrar la deuda en su informe de crédito, si no lo han hecho ya.

Con frecuencia, el cobrador puede establecer un plan de pago asequible o incluso aceptar menos del saldo completo para cerrar la cuenta. Discuta estas opciones con el cobrador.

Si la deuda no es suya

Si toma las medidas necesarias las llamadas cesarán. Vea la sección "Usted tiene derechos importantes".



Sepa con quién está hablando

Los cobradores deben verificar que usted es en realidad la persona con quien deben hablar acerca de la deuda. La ley les obliga a verificar su identidad para evitar que hablen sobre usted o sobre la deuda con personas sin derecho a enterarse. Asimismo, usted debe verificar que la persona que le llama es un cobrador legítimo. El gráfico de la página siguiente puede ayudarle a averiguar quién llama.

El hecho de que no reconozca el nombre de la empresa no significa que sea una estafa. Las deudas a veces se venden legalmente, cambian los proveedores de servicio al cliente (especialmente para hipotecas y préstamos estudiantiles) y otras empresas compran la compañía original (en particular, en el caso de los bancos).

Cobrador de deudas legítimo

Estafadores que se hacen pasar por cobradores

Para proteger la privacidad de su información, un cobrador de deudas legítimo puede pedirle que verifique su nombre, dirección, mes y año de nacimiento, o los últimos CUATRO dígitos de su número de Seguro Social.

Podrían pedirle su número de Seguro Social COMPLETO, fecha de nacimiento COMPLETA u otra información personal que le parecerá excesiva y no le ofrecerán alternativas para verificar su identidad.

Una vez que hayan verificado que usted es la persona acertada le dirán el motivo de la llamada y que lo está llamando un cobrador. Si se los pide, le darán el nombre, dirección, número de teléfono y sitio web de la empresa en que trabajan.

Podrían darle excusas para evitar proporcionarle información sobre ellos mismos, sobre la empresa o acerca de la deuda; o podrían hacerse pasar por una agencia falsa del gobierno que suena legítima.

Lo tratarán de forma profesional y con respeto, lo ESCUCHARÁN, le ofrecerán opciones e intentarán cooperar con usted.

Podrían acosarlo o usar malas palabras, actuar de forma no profesional o amenazarlo con el arresto, sentencia de cárcel, violencia u otra acción criminal.

Le permitirán hablar con un gerente, supervisor o encargado de cumplimiento si no está satisfecho con la conversación que tuvo con el cobrador.

Podrían tratar de impedir que hable con otro representante de la empresa.

Si sospecha que la llamada es un fraude

Pídale a la persona que llama que le envíe por escrito la información sobre la deuda y sobre la agencia de cobranza. Dígale a la persona que llama que no discutirá la deuda hasta que reciba la carta.

Cuando hable con un cobrador de deudas

Una vez que tenga pruebas de que la persona que llama es un cobrador de deudas legítimo y que la deuda es suya, discuta su caso y explique su situación.



La primera vez que hable con ellos sobre la deuda, aclare bien sobre cuál deuda le llaman. Pida la cantidad que debe (con detalles sobre recargos, intereses y la edad de la deuda). Es importante tener presente que los cobradores de deudas tienen un número limitado de años (ley de

prescripción) para demandarlo por la deuda. El plazo varía según el estado. (Para obtener más información sobre estas "deudas prescritas" consulte el sitio web de la Federal Trade Commission: bit.ly/FTC-time-barred).

Durante la llamada, podría también discutir las posibles opciones de pago. Cuando haya verificado que la deuda es suya y haya tenido oportunidad de calcular su situación financiera, considere comprometerse a un plan de pago que pueda sostener.

Tenga en cuenta:

- Mantenga la calma. Trate de no levantar la voz.
- Anote y guarde los detalles sobre todas las llamadas telefónicas, con fechas, horas y temas discutidos, y cualquier carta o correo electrónico que reciba.
- Si no puede llegar a un acuerdo para pagar la deuda, o si, por cualquier motivo, no desea que el cobrador de deudas le llame, escriba a la compañía de cobranza y pídale que deje de llamar.
- El decirle al cobrador que deje de llamar, no significa que la deuda desaparecerá. Aun así, lo pueden demandar por la deuda, o podrían reportarlo a las compañías de informes de crédito. (Se le debe informar cuando se presente una demanda en su contra. **¡Nunca ignore ese aviso!**) Permanecer en contacto podría ser una mejor opción.

Usted tiene derechos importantes

Usted tiene el derecho de solicitar verificación (prueba) de la deuda, así como el nombre y dirección del acreedor original. Su solicitud debe presentarse por escrito al cobrador dentro de los 30 días de haber recibido el “aviso de validación”. (El cobrador debe enviarle este aviso de validación dentro de los cinco días de haberse comunicado con usted por primera vez. El aviso contiene información importante sobre la deuda). Sin embargo, puede disputar la deuda en cualquier momento. Si usted solicita verificación (prueba) de la deuda o información sobre la cuenta de crédito original, el cobrador debe cesar los esfuerzos de cobranza hasta haberle respondido.

Si prefiere que se comuniquen con usted de otra forma (por celular, mensaje de texto, correo electrónico, etc.) o en ciertas horas, notifique al cobrador por escrito sobre su preferencia.

Si recibe una carta de cobro por correo, léala con atención. A menos que tenga un motivo para creer que es fraudulenta, debe responder. **No ignore las cartas de cobro.**

Cuando se comunique con un cobrador:

- Presente cualquier disputa que pueda tener acerca de la deuda y explique las circunstancias que afecten su capacidad para pagarla.
- No tenga miedo de negociar si la deuda es suya y puede permitirse pagar algo.
- Si fuera necesario, haga una cita para que lo llamen otra vez en un momento conveniente para usted.
- No falte a la cita telefónica, incluso si tiene problemas para resolver cómo pagar la deuda. El no participar en la cita no le será útil y podría exponerlo a una demanda o un informe de crédito negativo.
- Si llega a un acuerdo de pago, con un método de pago que le resulte cómodo, solicite que el cobrador ponga por escrito todos los detalles del acuerdo y le entregue una copia.

Recursos adicionales

Usted tiene derecho a obtener sus informes de crédito de forma gratuita cada 12 meses en www.annualcreditreport.com. Si no sabe qué deudas tiene, este es un buen lugar para comenzar. Sólo tenga en cuenta que las compañías de informes de crédito no reciben informes sobre todas las deudas incumplidas.

Si tiene deudas incumplidas, conozca sus derechos para no perder las protecciones disponibles para el consumidor.

Obtenga más información sobre el proceso de cobro de deudas y sobre los derechos del deudor en las publicaciones de Consumer Action “Derechos del deudor - Cómo protegerse de las demandas por el cobro de deudas” (http://www.consumer-action.org/spanish/articles/debtors_rights_sp) y “La ley de prácticas justas en el cobro de deudas - Cómo limita al cobrador y protege al consumidor” (http://www.consumer-action.org/spanish/articles/the_fair_debt_collection_practices_act_sp).

¿Tiene problemas?

Si tiene problemas con un cobrador de deudas, envíe su queja, o también su carta solicitando que las llamadas de cobro se detengan, directamente al departamento de cumplimiento de la compañía. Si no puede resolver el problema directamente con la agencia de cobranza, puede presentar una queja ante:

- La agencia federal de protección financiera para el consumidor, Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) (1.usa.gov/1WIk4Y2)
- El procurador general de su estado (www.naag.org provee un directorio estatal).
- Better Business Bureau (go.bbb.org/1RgnpWV)

Acerca de Consumer Action

www.consumer-action.org

A través de materiales multilingües de educación para el consumidor, divulgación a la comunidad y enfoque orientado a temas específicos, Consumer Action faculta a los consumidores infrarrepresentados de todo el país a reafirmar sus derechos en el mercado y prosperar económicamente.

Asesoramiento y asistencia al consumidor: Envíe quejas del consumidor a nuestra línea directa de asesoramiento y remisiones: www.consumer-action.org/hotline/complaint_form/ o al 415-777-9635.

Se hablan chino, inglés y español

Acerca de esta guía

Consumer Action creó esta guía en asociación con Consumer Relations Consortium, un grupo de más de 20 líderes en la industria del cobro de deudas que se concentra en el cobro de la deuda correcta, del consumidor correcto, de la manera correcta.



CONSUMER
RELATIONS
CONSORTIUM

© Consumer Action 2015