

# La Procuraduría General puede ponerle un alto al cobro de cuentas abusivo



La División de la Procuraduría General para la Protección al Consumidor cada año recibe cientos de llamadas contra los cobradores de deudas. Las quejas incluyen desde lenguaje abusivo hasta el acoso en el trabajo.

Recientemente recibimos una de estas llamadas de una residente de Dallas. Ella tenía una deuda con una compañía y el caso fue transferido a una agencia de cobro de deudas. Ella hizo arreglos para pagar y había ya saldado la deuda. Unas semanas después de haber enviado su último pago la señora comenzó a recibir llamadas de la agencia de cobro de deudas sobre la misma deuda. Ella intentó explicarles que ya no le debía dinero al acreedor original, pero las llamadas continuaron; hasta estuvo a punto de perder su trabajo debido a que la agencia de cobro comenzó a llamarle durante horas de trabajo.

Los acreedores tienen derecho a cobrar lo que se les debe. Es razonable pensar que la persistencia y tenacidad deben ser utilizadas algunas veces durante el proceso de cobro. Sin embargo, la Ley de Cobro de Deudas de Texas (Texas Debt Collection Act) prohíbe las tácticas de cobro injustas,

acosadoras o abusivas. Quienes violan esta Ley enfrentan penas civiles y criminales.

Si usted desea disputar una deuda que ha sido remitida a una agencia de cobro de deudas, hágaselo saber al cobrador por escrito. Después de recibir su carta, el cobrador tiene 30 días para determinar si el punto en disputa está correcto. Las partes incorrectas deben ser corregidas y el cobrador debe notificarle a cualquiera que haya recibido un historial de crédito que contenga el error. Si, al finalizar los 30 días, el cobrador de deudas no puede determinar la exactitud del punto en cuestión, él o ella de todas maneras debe realizar el cambio solicitado y notificarle a quienes hayan recibido un historial que contenga la parte en disputa. Si más tarde se determina que la información estaba correcta, se le notificará a usted y el esfuerzo por cobrar la deuda quizás se reanude.

Si cree que ha sido acosado o engañado por una agencia de cobro de deudas, puede presentar una queja en la Sección de Protección al Consumidor de nuestra página Internet [www.oag.state.tx.us](http://www.oag.state.tx.us) o llamando al (800)621-0508. También puede revisar la información sobre el cobro de deudas en la Sección de Protección al Consumidor de la Procuraduría General.

Los consumidores también están protegidos por la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (Fair

Debt Collection Practices Act), la cual se aplica solamente a los cobradores que trabajan para agencias de cobro de deudas profesionales y a los abogados que se contratan para el cobro de deudas. La ley Federal es parecida a la ley de Texas, pero además prohíbe llamadas al trabajo si el cobrador tiene razón para creer que el empleador no permite ese tipo de llamadas.

Las llamadas antes de las 8am y Después de las 9pm también están prohibidas bajo la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas, a menos que el cobrador tenga información indicando que ese horario es mejor para el deudor. Usted puede encontrar más información sobre dicha ley y sobre como presentar una queja en la página Internet de la Comisión Federal de Comercio [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov).

Los Servicios de Consejería para el Consumidor (Consumer Credit Counseling Service) sin fines de lucro provee consejería sobre las deudas a las familias e individuos. Si usted necesita ayuda puede llamarles al (800) 388-2227.

Si una agencia de cobro de deudas le llama a cerca de una deuda que no es suya, quizás haya sido víctima del robo de identidad. Revise rápidamente su historial crediticio con las tres principales agencias de reporte de crédito.

## RECUERDE

### EL COBRO DE DEUDAS

Es ilegal que un cobrador de deudas:

- amenace con utilizar violencia,
- utilice lenguaje obsceno o profano,
- acuse falsamente de fraude u otro crimen,
- amenace con un posible arresto,
- embargue o confisque propiedad sin realizar los procedimientos jurídicos apropiados,
- acose a los deudores haciendo llamadas anónimas o haciendo llamadas repetidas o continuas, o
- haga llamadas por cobrar sin dar el nombre antes de que se acepten los cargos.

Las agencias de cobro de deudas no pueden:

- utilizar un nombre falso para identificarse,
- distorsionar el monto de la deuda,
- enviar documentos que parezcan haber sido enviados por la corte,
  - no identificar a la persona o empresa que tiene la deuda, o
- distorsionar la naturaleza de los servicios que ofrece a agencia de cobro de deudas o el cobrador



ATTORNEY GENERAL OF TEXAS

GREG ABBOTT