

# Información

## de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

Junio de 2009

enfoque en  
**EL CRÉDITO**



COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO  
PARA EL CONSUMIDOR

[ftc.gov/espanol](http://ftc.gov/espanol) ■ 1-877-FTC-HELP

## Preguntas Frecuentes sobre Cobranza de Deudas: Una Guía para Consumidores

*Debt Collection FAQs: A Guide for Consumers*

Si se está atrasando con el pago de sus facturas, o si un acreedor tiene un registro que demuestra incorrectamente que usted está atrasado con sus pagos, es posible que lo contacte un cobrador de deudas.

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, tiene a su cargo la ejecución de la ley *Fair Debt Collection Practices Act* (FDCPA), que prohíbe que los cobradores de deuda utilicen prácticas abusivas, desleales o engañosas para cobrarle una deuda.

De acuerdo a lo estipulado en la ley FDCPA, un cobrador de deudas es alguien que regularmente cobra deudas que son adeudadas a terceros. Dentro de este término se incluyen las agencias de cobranza, los abogados que regularmente cobran deudas y las compañías que compran deudas atrasadas para luego tratar de cobrarlas.

A continuación se presentan algunas preguntas y respuestas sobre los derechos que le otorga la ley FDCPA.

### ¿Qué tipos de deudas están cubiertas por la Ley?

La ley FDCPA cubre las deudas personales, familiares y del hogar, e incluye el dinero adeudado por gastos efectuados con tarjetas de crédito personales, préstamos para automóviles, facturas de gastos médicos e hipotecas. La ley FDCPA no cubre las deudas en las que usted incurra en el ejercicio del comercio.



### ¿Puede un cobrador de deudas comunicarse conmigo en cualquier momento y lugar?

No, un cobrador de deudas no puede establecer contacto con usted en horarios o lugares inconvenientes excepto que usted lo autorice, por ejemplo no puede llamarlo antes de las 8 de la mañana o después de las 9 de la noche. Además, los cobradores de deudas no pueden llamarlo a su trabajo si son informados (verbalmente o por escrito) que usted no está autorizado a recibir llamadas en su lugar de trabajo.

### Cómo puedo lograr que un cobrador de deudas deje de contactarme?

Si un cobrador de deudas se comunica con usted, sería recomendable que hable con él por lo menos una vez para ver si puede resolver el asunto — aunque usted crea que no adeuda el monto reclamado, no pueda pagarlo inmediatamente o piense que lo están llamando por error. Si después de hablar con el cobrador de deudas usted no quiere que lo vuelva a contactar, infórmele — por escrito — que cese de llamarlo de la siguiente manera:

---

***Los cobradores solamente pueden hablar sobre su deuda con usted, con su cónyuge, o con su abogado y tienen prohibido hablar sobre ese tema con terceros.***

---

Haga una copia de su carta. Envíe el original por correo certificado y pague el cargo postal por el servicio de “acuse de recibo”, de esta manera podrá documentar que el cobrador recibió su carta. A partir del momento en el cual el cobrador reciba su carta, no puede volver a comunicarse con usted, con dos excepciones: puede volver a establecer contacto para decirle que dejará de hacerlo o para informarle que el cobrador o el acreedor tienen intenciones de tomar una acción específica, como por ejemplo iniciar una demanda legal. Al enviarle esta carta al cobrador usted no se librará de la deuda, pero si podría lograr que deje de llamarlo. De todas maneras, el acreedor o el cobrador de deudas pueden demandarlo para cobrar la deuda.

### ¿Puede un cobrador de deudas contactar a cualquier otra persona para tratar el tema de su deuda?

Si usted tiene un abogado que lo representa en este caso, el cobrador de deudas debe contactar al abogado en lugar de comunicarse con usted. Si usted

no tiene un abogado, un cobrador puede contactar a otras personas — pero solamente para averiguar su domicilio, el número de teléfono de su casa o el lugar donde trabaja. Usualmente, los cobradores tienen prohibido contactar a otras personas más de una vez. Por lo general,

aparte de tratar de averiguar los datos necesarios para localizarlo, los cobradores solamente pueden hablar sobre su deuda con usted, con su cónyuge, o con su abogado y tienen prohibido hablar sobre ese tema con terceros.

### ¿Qué es lo que debe decirle el cobrador sobre la deuda?

Dentro de los primeros cinco días siguientes a la fecha del primer contacto, el cobrador debe enviarle un “aviso de validación” por escrito informándole el monto adeudado. Este aviso también debe contener el nombre del acreedor del dinero y cómo debe proceder usted en caso de que crea que no debe ese dinero.

**¿Puede un cobrador de deudas seguir contactándome si creo que no le debo dinero reclamado?**

Si usted le envía al cobrador de deudas una carta informándole que no debe ni una parte ni la totalidad del monto reclamado, o solicitándole la verificación de la deuda, el cobrador debe dejar de contactarlo. Usted debe enviar dicha carta dentro de los 30 días posteriores a la fecha en la que recibió la verificación de la deuda. Sin embargo, un cobrador puede reanudar las actividades de cobranza si le envía a usted una verificación escrita de la deuda, como por ejemplo una copia de la factura por el monto adeudado.

**¿Qué prácticas están prohibidas para los cobradores de deudas?**

**Acoso.** Los cobradores de deudas no pueden acosarlo, maltratarlo, o abusar de usted ni de ninguna otra persona con la que establezcan contacto.

Por ejemplo, los cobradores de deudas no pueden:

- proferir amenazas de violencia o daño;
- publicar una lista de consumidores que se rehúsan a pagar sus deudas (pero **sí pueden** dar esta información a las compañías de informes de crédito);
- usar lenguaje obsceno o profano; ni
- usar insistentemente el teléfono para molestar a ninguna persona.

---

***Los cobradores de deudas no pueden acosarlo, maltratarlo, o abusar de usted ni de ninguna otra persona con la que establezcan contacto.***

---

**Declaraciones falsas.** Los cobradores de deudas no pueden mentir para tratar de cobrar una deuda. Por ejemplo, los cobradores de deudas no pueden:

- hacerse pasar por abogados o representantes del gobierno;
- insinuar sin fundamentos que usted ha cometido un delito;
- representar falsamente que operan o trabajan para una compañía de informes de crédito;
- tergiversar el monto de su deuda;
- indicar que los papeles o documentos que le envían son formularios legales cuando no lo son; ni
- indicar que los papeles o documentos que le envían no son formularios legales cuando sí lo son.

**Los cobradores de deuda también tienen prohibido decir lo siguiente:**

- que lo arrestarán en caso de que no pague su deuda;
- que le confiscarán, embargarán, incautarán, o venderán su propiedad o sus salarios, a menos que el cobrador o el acreedor tengan la intención de hacerlo y esté legalmente permitido; o
- que entablarán una acción legal en su contra, cuando fuera considerado ilegal hacerlo o cuando no tengan la intención de demandarlo.

**Los cobradores de deuda no pueden:**

- darle información crediticia falsa sobre usted a ninguna persona, incluyendo una compañía de informes de crédito;
- enviarle ningún tipo de documento con un aspecto similar al de un documento oficial de la corte o de una agencia gubernamental cuando realmente no lo sea; ni
- usar un nombre de compañía falso.

**Prácticas desleales.** Los cobradores de deudas no pueden incurrir en prácticas desleales al intentar cobrar una deuda. Por ejemplo, los cobradores no pueden:

- tratar de cobrarle un cargo por intereses o un monto superior al de su deuda, a menos que el contrato que originó su deuda — o la ley estatal — permita imputar un cargo de este tipo;
- depositar un cheque diferido anticipadamente;
- tomar posesión de su propiedad o amenazarlo con hacerlo a menos que estén autorizados legalmente a hacerlo;
- contactarlo por medio de tarjetas postales (correspondencia enviada sin sobre).

**¿Puedo controlar a qué deudas se acreditan mis pagos?**

Sí, cuando un cobrador de deudas está tratando de cobrarle más de una deuda, el cobrador debe aplicar sus pagos a la deuda que usted desee pagar. Es igualmente importante que sepa que un cobrador de deudas no puede acreditar su pago para cancelar una deuda que usted no cree adeudar.

**¿Puede un cobrador de deudas embargar mi cuenta bancaria o mis salarios?**

Por lo general, si usted no paga una deuda, su acreedor o un cobrador de deudas pueden demandarlo para cobrarla. Si el demandante gana el caso, la corte expedirá una sentencia en su contra. En la sentencia se establecerá el monto de dinero adeudado por usted, y se le permitirá al acreedor o al cobrador de la deuda librar una orden de embargo en su contra ordenándole a un tercero, por ejemplo su banco, que disponga de los fondos disponibles en su cuenta bancaria para destinarlos al pago de su deuda.

El embargo de salarios se produce cuando su

empleador le retiene una parte de su remuneración para pagar sus deudas. En general, únicamente le pueden embargar su salario si se ha expedido la orden judicial correspondiente. Si recibe una citación judicial, no la ignore.

Si la ignora, perderá la oportunidad de objetar el embargo de su salario.

**¿Se pueden embargar los beneficios federales?**

Hay varios beneficios federales que están exentos de embargo, entre los beneficios que no se pueden embargar se incluyen los siguientes:

- Beneficios del Seguro Social
- Beneficios de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)
- Beneficios de Veteranos de Guerra
- Beneficios de Retiro y por Discapacidad del Personal Civil de la Administración Pública Federal

*¿Puede un cobrador de deudas embargar mi cuenta bancaria o mis salarios?*

- Pagos de los Miembros del Servicio Militar
- Anualidades y Beneficios para Familiares Sobrevivientes del Personal Militar
- Asistencia para Estudiantes
- Beneficios de Retiro de Empleados Ferroviarios
- Salarios de Marineros Mercantes
- Beneficios por Discapacidad y Fallecimiento de Estibadores y Trabajadores Portuarios
- Beneficios de Retiro y Beneficios por Discapacidad del Servicio Exterior
- Indemnizaciones por Lesiones, Fallecimiento o Detención de Empleados de Contratistas Estadounidenses en el Exterior
- Asistencia Federal para Desastres Naturales de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias

Pero, bajo determinadas circunstancias, está permitido el embargo de beneficios federales — por ejemplo, cuando se adeudan

pagos de impuestos, pensiones alimenticias, cuotas de manutención de menores, o préstamos para estudiantes en mora.

**¿Existe algún recurso legal que pueda utilizar si tengo razones para creer que el cobrador de deudas violó las disposiciones legales?**

Usted tiene derecho de demandar a un cobrador ante una corte estatal o federal dentro de un plazo de un año a partir de la fecha de violación de la ley. Si usted gana la demanda, el juez puede ordenarle

al cobrador que le pague una indemnización por los daños que usted pueda probar que sufrió por las prácticas de cobranza ilegales ejercidas por el cobrador, como por ejemplo el perjuicio causado por los salarios no cobrados y facturas de gastos médicos si alguna. El juez puede ordenarle al cobrador que le pague un monto de hasta \$1,000 aunque usted no pueda probar que sufrió un perjuicio real. También puede recuperar los costos de la corte y los honorarios del abogado. Un grupo de personas también puede demandar a un cobrador de deudas como parte de una acción de clase y cobrar indemnización monetaria por daños de hasta \$500,000, o por un monto equivalente al uno por

ciento del valor neto del patrimonio del cobrador, la cifra menor. Aunque un cobrador infrinja las disposiciones de la ley FDCPA al tratar de cobrar una deuda, si usted realmente debe el monto reclamado, la deuda continuará vigente.

---

*Si un cobrador presenta una demanda legal en su contra para cobrarle una deuda, responda la demanda personalmente o por medio de su abogado.*

---

**¿Qué debería hacer si me demanda un cobrador?**

Si un cobrador presenta una demanda legal en su contra para cobrarle una deuda, responda la demanda personalmente o por medio de su abogado en la fecha especificada en la demanda para poder preservar sus derechos.

### ¿Dónde puedo reportar a un cobrador de deudas que presuntamente ha violado las disposiciones legales?

Denuncie cualquier problema que tenga con un cobrador de deudas ante la oficina del Fiscal General de su Estado ([www.naag.org](http://www.naag.org)) y ante la Comisión Federal de Comercio ([www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol)). Muchos estados tienen sus propias leyes de cobranza de deudas que son distintas a la ley federal FDCPA. La oficina del Fiscal General de su Estado puede ayudarlo a determinar cuáles son sus derechos bajo la ley estatal correspondiente.

### Para Más Información

Para aprender más sobre cobranzas de deudas y demás asuntos relacionados con el crédito, visite [www.ftc.gov/credito](http://www.ftc.gov/credito) y [MyMoney.gov](http://MyMoney.gov) el portal de educación financiera del gobierno de Estados Unidos.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [ftc.gov/espanol](http://ftc.gov/espanol) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

*Comisión Federal de Comercio  
Buro de Protección del Consumidor  
División de Educación del Consumidor y los Negocios*

*Federal Trade Commission  
Bureau of Consumer Protection  
Division of Consumer and Business Education*

PARA EL CONSUMIDOR  
FTC.GOV/ESPANOL

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO  
1-877-FTC-HELP