

# Alerta de la FTC para Consumidores

Comisión Federal de Comercio ■ Buró de Protección del Consumidor ■ División de Educación del Consumidor y los Negocios

## ¿Quién llama? Ese cobrador de deudas podría ser un impostor

Consumidores de todas partes del país reportan que están recibiendo llamadas telefónicas efectuadas por personas que están tratando de cobrarles préstamos que nunca recibieron. Otros consumidores reportan que están recibiendo llamadas de personas que están tratando de cobrarles préstamos que sí recibieron pero que no están autorizadas por los otorgantes de los préstamos para cobrar sus deudas. ¿Qué está pasando?

La Comisión Federal de Comercio (FTC, por su sigla en inglés), la agencia nacional de protección del consumidor, les advierte a los consumidores que se mantengan alertas a la posibilidad de recibir llamadas de parte de estafadores oportunistas que se hacen pasar por cobradores de deudas. Puede resultar difícil diferenciar entre un cobrador de deudas legítimo y uno falso. Se puede sospechar que una persona que lo llama es un falso cobrador de deudas si actúa de alguna de las siguientes maneras:

- Está tratando de cobrarle una deuda relacionada con un préstamo que usted no reconoce como propio.
- Se niega a darle un domicilio postal o número de teléfono.
- Le pide su información financiera personal u otros datos delicados.
- Lo presiona mucho para atemorizarlo y conseguir que usted le pague, por ejemplo amenazándolo con que lo arrestarán o con reportarlo a una agencia de seguridad.

### Si piensa que la llamada proviene de un falso cobrador de deudas:

- **Pregúntele su nombre, el nombre de la compañía y el domicilio y número de teléfono.** Dígame al supuesto cobrador que usted no hablará con él sobre ninguna deuda hasta tanto reciba una “notificación de validación” por escrito. La notificación escrita debe incluir el monto de la deuda, el nombre del acreedor a quien usted se la adeuda, y los derechos que le otorga la Ley de Cobranza Imparcial de Deudas.

Si la persona que lo llama no le da sus datos de identificación indicados anteriormente y se niega a enviarle una notificación de validación escrita, ¡no le pague! Pagarle a un falso cobrador de deudas no siempre le servirá para librarse de él; ya que podría inventar otra deuda para tratar de sacarle más dinero.

- **Deje de hablar con el supuesto cobrador.** Si usted tiene el domicilio del cobrador que lo llamó, envíele una carta exigiéndole que deje de llamarlo y guarde una copia de la carta para

---

sus registros. Conforme a la ley, si usted le pide por escrito a un cobrador que deje de llamarlo debe cumplir con su pedido.

- **No le dé información financiera personal ni ningún otro dato delicado a la persona que lo llame.** Nunca dé información financiera personal ni ningún otro dato delicado, como por ejemplo el número de su cuenta bancaria, de su tarjeta de crédito o de su Seguro Social, a menos que sepa con quien está tratando. Los estafadores oportunistas, como los falsos cobradores de deuda, pueden usar su información para cometer robo de identidad – hacer cargos a sus tarjetas de crédito, abrir nuevas cuentas de tarjeta de crédito, cuentas corrientes o de ahorro, emitir cheques fraudulentos, o sacar préstamos a su nombre.
- **Establezca contacto con su acreedor.** Si se trata de una deuda legítima – pero usted piensa que el cobrador tal vez no lo sea – comuníquese con su acreedor para avisarle que está recibiendo este tipo de llamadas. Déle la información que posee sobre las llamadas sospechosas y averigüe el nombre del cobrador autorizado por su acreedor para cobrarle la deuda.
- **Reporte la llamada.** Establezca contacto con la Comisión Federal de Comercio y con la oficina del Fiscal General (en inglés) de su estado de residencia para reportar los datos de las personas sospechosas que lo llamaron para tratar de cobrarle una deuda. Además de la ley Ley de Cobranza Imparcial de Deudas, en varios estados se han promulgado leyes aplicables a la cobranza de deudas. En la oficina de su Fiscal General pueden ayudarlo a determinar cuáles son los derechos que le otorga la ley estatal.

## Para más información

La FTC posee varias publicaciones y videos disponibles en [ftc.gov/credito](http://ftc.gov/credito) que le servirán para aprender a lidiar con sus deudas, entre las que se incluyen:

- Preguntas Frecuentes sobre Cobranza de Deudas: Una Guía para Consumidores
- Deudas Prescriptas
- Lidiando con cobradores de deuda (video)

Para consultar recomendaciones breves, videos y enlaces con información práctica sobre cobranza de deudas, reparación de crédito, búsqueda de trabajo y estafas de empleo, recupero de vehículos, estafas de rescate de ejecución hipotecaria y cómo manejar el pago de sus cuotas hipotecarias, visite [ftc.gov/AsuntosdeDinero](http://ftc.gov/AsuntosdeDinero).

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y 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/consumidor](http://ftc.gov/consumidor) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el video *Cómo Presentar una Queja* disponible en [ftc.gov/videosenespanol](http://ftc.gov/videosenespanol). La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.