

PROTÉJASE DE LOS COBRADORES DE DEUDA

Estrategias para enfrentar las deudas en colección



Aprenda a lidiar con los cobradores de deudas

Que una deuda caiga en colecciones es estresante. Puede provocar sentimientos de fracaso y desesperanza, pero mantenga la cabeza en alto y sepa que no está solo. De hecho, una de cada cuatro personas tiene una deuda en cobranza, según un reporte de 2019 de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés).

Debe saber que ese estrés causado por tener deudas en colección es natural. Las quejas sobre los cobradores de deuda encabezan la lista de la FTC de las principales quejas de servicios financieros cada año. Los cobradores de deuda pueden ser muy agresivos y violar sus derechos legales tratando de asustarlo para que pague lo que debe.

Esta guía puede ayudarle a conocer sus derechos para que pueda reconocer el acoso cuando ocurra. También le enseñará **las mejores estrategias para hacer frente a las deudas en cobranza**, para que pueda tomar medidas y aliviar el estrés lo antes posible.

Paso 1: ¡Conozca sus derechos!

La Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés)

La FDCPA es una ley federal que protege a los consumidores de tácticas abusivas y amenazantes de los cobradores. Si bien un cobrador de deudas tiene derecho a intentar cobrar una deuda que usted debe, hay límites en lo que pueden decir y hacer.

- Los cobradores sólo pueden llamar entre las 8:00 am y las 9:00 pm

-
- Deben limitar el número de llamadas que le hacen en un solo día
 - Si le dice a un cobrador que no desea recibir llamadas en un determinado día u hora, debe cumplir con esa petición

Los cobradores de deudas no pueden:

- Usar un lenguaje abusivo o profano cuando le hablan
- Amenazar con violencia o daño físico
- Decirle que va a ir a la cárcel, hacer reclamos sobre órdenes o arrestos, o presentarse a sí mismos como agentes de la ley
- Hacerse pasar por abogado o empleado de una agencia gubernamental
- Falsificar la cantidad que debe o el estado legal de su deuda
- Confiscar cualquier propiedad sin una orden judicial o amenazar con una acción legal, a menos que dicha acción ya se esté llevando a cabo
- Cobrar cualquier cantidad mayor que la que se debe, en otras palabras, los cobradores no pueden añadir honorarios o intereses que no se hayan especificado en el contrato original
- Ponerlo en cualquier tipo de lista negra de crédito (no existe tal cosa)
- Hacer declaraciones falsas o exageradas en sus reportes de crédito
- Tergiversar que su deuda sería cancelada o perdonada si acepta una oferta de acuerdo



-
- Revelar su deuda a cualquiera sin su consentimiento, excepto a usted, su cónyuge o su abogado
 - Enviarle cualquier comunicación destinada a avergonzarle, como sobres con gráficos en el exterior para mostrar que tiene una deuda
 - Hacerle llamadas por cobrar o servicios de correo que se paguen en la entrega
 - Depositar cheques posfechados antes de la fecha indicada
 - Hacerle responsable de una deuda que no autorizó ni aceptó
 - No cumplir con una disputa o petición de cesar la comunicación

Si un cobrador viola alguna de estas reglas, ¡es acoso! Tiene el derecho legal de presentar una queja ante las agencias federales y estatales de protección al consumidor. En algunos casos, incluso puede demandarlos en un tribunal civil por acoso.

Paso 2: Validar la deuda

Los cobradores de deudas también están obligados por ley a enviarle una notificación de la deuda que describa lo que usted debe y su derecho legal a cobrarla. Para cobrar cualquier dinero, el cobrador debe tener la toda información sobre usted y la deuda que debe.

Esta notificación debe ser enviada dentro de los cinco días siguientes al primer contacto con usted.

La notificación de deuda incluirá:

1. El nombre de la empresa que solicita el pago
2. La cantidad que debe

Por ley, debe incluir también tres declaraciones:

1. Una declaración de que la deuda se asume como válida a menos que la impugne en un plazo de 30 días

-
2. Una declaración de que, si usted disputa la deuda o solicita más información en un plazo de 30 días, el cobrador debe verificarla por correo
 3. Una declaración de que, si solicita información sobre el acreedor original en un plazo de 30 días, el cobrador debe proporcionarla

Si no ha recibido esta notificación, solicítela inmediatamente y no tome ninguna otra medida hasta que la reciba.



¿Por qué es importante esta notificación de deuda?

La notificación de deuda proporcionará la prueba de que:

1. Usted debe la deuda
2. La empresa tiene el derecho legal de cobrarla

Puede revisar la información proporcionada con respecto a sus registros, como las declaraciones del acreedor original y su reporte de crédito del consumidor.

Si no está seguro del origen de la deuda, debe enviar una carta de validación de la deuda por escrito, **solicitando verificación** del acreedor original en un plazo de 30 días. Si no cree que la deuda sea suya o no cree que el cobrador tenga derecho legal de cobrarla, también puede **disputar la deuda** por carta dentro de ese plazo de 30 días.

¿Qué sucede a continuación?

El cobrador debe presentar pruebas de que ahora es el propietario legal de la deuda o que tiene el derecho legal de cobrar en nombre del acreedor original.

-
- a. Esto debe incluir la documentación del acreedor original.
 - b. También puede solicitar el nombre y la dirección del acreedor, para poder contactarlo y confirmarlo.

Si el cobrador no puede proporcionar pruebas suficientes de todo lo necesario para validar la deuda, entonces no tiene derecho legal a cobrarla.

- Si la deuda aparece en su reporte de crédito, envíe una copia de la carta de validación de deuda y otra correspondencia a la agencia de crédito, y solicite que la cuenta sea eliminada de su reporte de crédito
- Puede enviar una carta escrita de cese y desista al cobrador para que no se le contacte más por esta deuda, y deben cesar inmediatamente todo contacto

Si pueden verificar que la deuda es suya, entonces tiene que decidir qué hacer al respecto.

Paso 3: Decida cómo tratar con una cuenta en colección

Una vez que un cobrador verifica una cuenta en colección y usted sabe que es legítima, le corresponde a usted decidir qué quiere hacer. Tiene opciones:

1. Pagar la deuda en su totalidad, ya sea en una sola suma global o en un plan de pagos
2. Negociar un acuerdo por menos de lo que debe
3. Ignorarlo

Hay algunas cosas importantes que debe considerar en su decisión:

- **Un cobrador tiene derecho a demandarle en un tribunal civil.** Si ganan la demanda o si usted no se presenta, pueden

obtener una sentencia en su contra, que puede obligarlo a pagar la deuda. Las sentencias pueden llevar a cosas como el embargo de su salario

- **Cada deuda tiene un estatuto de limitaciones en el cobro.** Una vez que una deuda prescribe el estatuto de limitaciones en su estado, el cobrador no puede presentar una demanda en su contra. Pueden intentar cobrar, pero usted puede simplemente enviarles una carta de cese y desista y tienen que dejar de contactarlo
- **Una cuenta en colección afectará negativamente su crédito.** Las cuentas en colección están en la sección de registros públicos de su reporte de crédito. Permanecen durante siete años desde la fecha en que la cuenta original entró en mora por primera vez
- **La cuenta en colección se queda en su reporte durante siete años, incluso si la paga.** Pagar una cuenta en colección no la eliminará. El estatus de la cuenta aparecerá como "pagado en su totalidad (*paid in full*)" si paga la cantidad total. Si liquida la deuda por menos de la cantidad total, puede aparecer como "pagado según lo acordado (*paid as agreed*)" pero en la mayoría de los casos seguirá apareciendo como una anotación negativa en sus reportes de crédito

Determine su curso de acción

El primer paso para decidir cómo proceder debería ser revisar la antigüedad de la deuda.

Si un cobrador se pone en contacto con usted por una deuda que ha prescrito el estatuto de limitaciones

!En este caso, entonces no hay ningún daño legal en no pagar. Simplemente escriba una carta diciéndoles que ya no desea ser

contactado por esta deuda. Esto debería terminar con cualquier llamada telefónica o cualquier otro contacto y como no pueden demandarlo en la corte, es de esperar que sea lo último que tenga que hacer para lidiar con ello.

Si la deuda está dentro del estatuto de limitaciones

En este caso, piense detenidamente en lo que puede hacer dado su presupuesto y sus desafíos financieros. Ignorar una cuenta en colección puede llevar a un flujo constante de llamadas telefónicas, comunicaciones escritas e incluso una demanda. Considere cuán cerca está la deuda del estatuto de limitaciones en su estado.

Si tiene dudas o preguntas, consulte con un abogado. Si no puede pagar un abogado, es posible que pueda obtener consejería legal gratuita a través de una sociedad de asistencia legal de su ciudad o condado.

La comunicación con el cobrador

Es mejor comunicarse siempre con un cobrador por escrito. Si el cobrador lo llama por teléfono, dígame que desea comunicarse por correo y que le envíe cualquier correspondencia por correo.

Hay tres razones para ello:

1. Tendrá un registro de correspondencia en papel que muestra lo que usted y el cobrador discutieron y acordaron en caso de que lo necesite más tarde.
2. Los cobradores son menos propensos a utilizar cualquier táctica engañosa por escrito.
3. Usted puede evitar decir algo que permita al cobrador **reactualizar** la deuda.

¿Qué es la reactualización?

La reactualización es una táctica que los cobradores usan para reajustar el reloj del estatuto de limitaciones de una deuda. En algunos estados, si de alguna manera reconoce verbalmente que debe una deuda o hace un pago (aunque sea parcial), se reajusta el reloj del estatuto de limitaciones. Ahora el cobrador tiene más tiempo para acosarlo e incluso demandar en un tribunal civil.

La reactualización no es legal en los 50 estados. Debe consultar con el Fiscal General de su estado para entender las políticas específicas sobre reactualización y otras leyes de cobro de deudas.

Si usted vive en un estado donde la reactualización de su deuda es legal, usted debe evitar hacer cualquier cosa que reconozca que tiene una deuda. Incluso el simple hecho de hacer una declaración tan inocente como "sé que le debo el dinero, pero no puedo permitirme pagar nada en este momento", puede hacer que el reloj se vuelva a poner en marcha.

Debe evitar hablar con el cobrador por teléfono porque puede decir algo con frustración que le permita al cobrador reactualizar la deuda.

No se deje engañar por la comunicación verbal

No hay leyes que requieran que hable por teléfono con un cobrador. Incluso puede colgarle a un cobrador y no se enfrentará a una acción legal.

Tenga en cuenta que los cobradores intentarán utilizar una variedad de tácticas para ponerlo al teléfono. Pueden enviarle una carta diciéndole "llame inmediatamente". No se moleste.



Sólo responda por escrito.

Use correo certificado

También es buena idea enviar la correspondencia a los cobradores por correo certificado, con acuse de recibo. Esto significa que recibirá una notificación cuando el cobrador reciba su correspondencia.

Esto puede proporcionar un apoyo adicional si un cobrador intenta reclamar más tarde que nunca recibió su carta.

El poder de la carta de cese y desista

La FDCPA requiere que los cobradores cumplan con las peticiones escritas de cesar todo contacto. Si usted envía una carta informando a un cobrador que ya no desea recibir ningún contacto verbal o escrito con respecto a una deuda, deben honrar esa petición y dejar de contactarlo.

Tenga en cuenta que esto significará que el único recurso del cobrador será llevarlo a corte. Esto no es un problema si la deuda ha prescrito. No pueden demandarlo y tampoco pueden contactarlo.

Sin embargo, si la deuda aún está dentro del estatuto de limitaciones, el cobrador puede decidir que una demanda es la única opción que tienen. Prepárese para una citación judicial. **Si recibe una citación, ¡no la ignore!**

Debe responder a la citación y presentarse en el tribunal. Si no, el tribunal puede entrar en un juicio por deficiencia en su contra. Usted puede enfrentar un embargo de salario y otros daños y perjuicios. Consulte con un abogado inmediatamente si recibe una citación. Busque ayuda legal gratuita en su área si no puede contratar un abogado.

Negocie el pago de la deuda

Si puede pagar una deuda que está en proceso de cobro, ya sea por completo o solo una parte de ella, puede ser mejor negociar con el cobrador. Cuando se hace correctamente, esto puede poner fin al estrés de tratar con un cobrador de deudas. El truco está en tomar las medidas apropiadas para asegurar que usted se ocupe de la deuda adecuadamente.

1. Primero, revise la carta de validación de la deuda para asegurarse de que el cobrador es el propietario legal de la deuda.
 - a. Si no lo hacen, tenga en cuenta que cualquier negociación debe tener la aprobación del acreedor original.
 - b. De lo contrario, puede hacer un acuerdo de liquidación con un cobrador, y luego el acreedor original puede ir tras usted por el saldo restante.
2. A continuación, revise sus finanzas para determinar lo que puede pagar y cuándo. Tiene algunas opciones:
 - a. **Pagar el saldo total en una suma global**, lo cual puede ser una opción si tiene fondos en ahorros o de un reembolso de impuestos.
 - b. **Establezca un plan de pagos para pagar el saldo total**, pero asegúrese de que los pagos mensuales se ajusten a su presupuesto.
 - c. **Negocie un acuerdo de liquidación** en el que acepte pagar una parte de lo que debe, ya sea en una suma global o en un plan de pagos.
3. Escriba una carta informando al cobrador que desea negociar.
 - a. Si ellos aceptan su oferta, usted puede hacer arreglos para el(los) pago(s).
 - b. Si ellos hacen una contraoferta, usted puede decidir si funciona para su presupuesto.

-
4. Si está trabajando para llegar a un acuerdo sobre un plan de pagos o una oferta de liquidación, una vez que se llegue a un acuerdo, el cobrador debe redactar un acuerdo formal que describa los términos.
 5. Tanto usted como el cobrador (o el acreedor original) deben firmar el acuerdo y ambas partes deben obtener copias del mismo.
 6. Una vez que se haya firmado el acuerdo, se puede organizar el pago.

Pagos a un cobrador de deudas

Incluso pagarle a un cobrador de deudas puede ser complicado, sobre todo si establece un plan de pagos. La mayoría de los cobradores intentarán que usted establezca un débito directo ACH, donde toman el dinero directamente de su cuenta.

ACH le da al cobrador acceso a su cuenta corriente para sacar dinero. Esto puede llevar a sobregiros y sobre pagos donde el cobrador toma más dinero de lo acordado.



En cambio, **la mejor manera de pagar es con un cheque personal que se envía por correo certificado**. Esto le da una prueba de pago y de recibo.

Otra opción es configurar el pago de facturas en línea a través de su institución financiera. Esto evita que el cobrador tenga acceso a su cuenta, pero le permite a usted hacer pagos desde la misma.

También puede organizar el pago con tarjeta de débito, tarjeta prepagada o tarjeta de crédito, pero estos métodos no son recomendables, ya que tiene pocos o ningún comprobante de pago. Además, si usa una tarjeta de crédito, terminará con otra deuda que pagar y la deuda aumentará con los intereses si no la

paga rápidamente.

Consejos para negociar acuerdos de liquidación

Como se mencionó antes, pagar la totalidad de una cuenta en colección no la eliminará de su reporte de crédito. Se anotará como pagado en su totalidad, pero la cuenta en colección en sí es una información negativa.



En muchos casos, negociar un acuerdo de liquidación por menos de la cantidad total adeudada puede ser beneficioso para usted, en particular si enfrenta dificultades financieras.

Estos consejos pueden ayudarle a negociar con eficacia:

- Maneje todas las negociaciones por carta escrita y no por teléfono
- No inicie ninguna negociación hasta que la deuda esté totalmente validada
- Asegúrese de que la deuda está dentro del estatuto de limitaciones
- Tenga en cuenta que cuanto más se acerque la deuda a la fecha de expiración del estatuto de limitaciones (prescripción), menor será el porcentaje que podrá liquidar
- Si la deuda se vendió a un cobrador tercero, es más probable que se conformen con un porcentaje menor que el acreedor original o que una agencia que trabaje en nombre del acreedor
- Empiece por determinar lo que puede pagar razonablemente y empiece a negociar a partir de ahí
- Si recibe una oferta de liquidación de un cobrador, responda

por escrito con una contraoferta para ver si aceptan una cantidad menor

- Sea realista. En promedio, las deudas se liquidan por un 48% de la cantidad adeudada, según el *American Fair Credit Council*
- Una vez que llegue a una cantidad acordada, no haga ningún pago hasta que tenga un acuerdo firmado por usted y la compañía que tiene la deuda
- Si la deuda sigue en poder del acreedor original, el acuerdo de liquidación debe ser firmado por ellos o pueden regresar a cobrar el saldo restante

Una advertencia sobre las deudas zombis

La deuda zombi se produce cuando una cuenta en colección que creía que ya había solucionado, vuelve. De nuevo, usted empieza a recibir llamadas sobre esa cuenta, a menudo de una agencia de cobros diferente a la anterior.

Esto sucede porque las agencias de cobranza compran y venden carteras de cuentas en colección entre sí. Si le envió una notificación a una agencia para que dejara de comunicarse o incluso si pagó la cuenta o ya ha prescrito, es posible que se la venda a otra agencia. Entonces esa agencia comienza a llamarlo y a exigirle el pago.

Desafortunadamente, tiene que seguir los mismos pasos que siguió con la agencia anterior. Revisar el estatuto de limitaciones, obtener una carta de validación de la deuda, y disputar la deuda si ya fue pagada. Luego debe revisar su reporte de crédito y disputar la cuenta en colección si aparece en su reporte. Si la agencia persiste, envíe una carta indicando que desea que cesen todo contacto.

Este tipo de situación es la razón por la que desea mantener un registro exhaustivo de toda la correspondencia y los pagos

realizados. Incluso después de que se ocupe de la cuenta en colección, guarde esta información en caso de que aparezca una cuenta zombi.

Paso 4: Presentar quejas contra un cobrador de deudas

Si cree que un cobrador de deudas ha violado sus derechos según la Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas, debe presentar una denuncia en su contra. Hay dos agencias que debe contactar:

1. La Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés)
2. La oficina del Fiscal General de su estado

Presentación de una queja ante la CFPB

La Oficina de Protección Financiera del Consumidor es la agencia federal que se ocupa de las quejas de los consumidores sobre los acreedores y las agencias de cobro. Cuando usted presenta una queja ante ellos, ellos contactarán directamente al acreedor o al cobrador y trabajarán para ayudarlo a obtener una respuesta que sea justa ante los ojos de la ley.

Asegúrese de tener tanta información sobre el caso y el historial de trato con la empresa como sea posible. Luego, vaya en línea para presentar su queja en www.consumerfinance.gov/complaint (en inglés).

Presentación de una queja ante el Fiscal General de su estado

Muchos estados tienen leyes adicionales de protección al consumidor que regulan las prácticas de cobro de deudas. Los

fiscales generales de los estados también pueden entablar demandas colectivas contra los organismos que demuestren un historial de prácticas de cobro abusivas, acosadoras e ilegales.

Cada oficina del Fiscal General tiene su propio sitio web con un portal en línea donde se pueden presentar denuncias. Puede encontrar el sitio web de su estado a través de www.USA.gov.

Demandar a un cobrador por acoso

La Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas también ofrece a los consumidores una forma de presentar una demanda en un tribunal civil contra un cobrador. Usted puede ser indemnizado tanto por daños reales como estatutarios.

- Los **daños reales** le compensan por cualquier dinero que haya perdido al tratar con un cobrador
- Los **daños estatutarios** compensan las pérdidas no monetarias, como la angustia emocional causada por tácticas excesivamente abusivas

Si ha sufrido prácticas abusivas excesivas o pérdidas monetarias como resultado del acoso de los cobradores, y considera que debe ser indemnizado, tiene el derecho legal de llevar el asunto ante un tribunal civil. Debe ponerse en contacto con un abogado o encontrar una sociedad de ayuda legal en su zona para que le asesore.