

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

**P. Si pago a la agencia encargada del cobro el monto total de la deuda, ¿en qué forma se verá afectado mi informe de crédito?**

**R.** En ese caso, su cuenta mostrará un saldo igual a cero, pero igualmente quedará constancia de que no se pagó de manera satisfactoria. Independientemente de que usted pague el saldo total o un monto menor acordado entre usted y el cobrador, por lo general quedará una anotación desfavorable en su informe de crédito que permanecerá durante siete años a partir del momento en que la cuenta pasó a considerarse incobrable. Si el cobrador trata de convencerlo de que con su pago se eliminarán de su informe de crédito todas las anotaciones desfavorables vinculadas con dicha cuenta, pídale que le envíe una constancia escrita de dicho compromiso.

**P. ¿Existe una ley de prescripción de deudas en el Estado de Nueva York?**

**R.** Cada vez con más frecuencia, los acreedores están vendiendo a las agencias de cobro las viejas cuentas «pasadas a pérdidas» por centavos el dólar. Las agencias de cobro procuran obtener el pago de dichas cuentas. Es un procedimiento legal. Sin embargo, los consumidores deben saber que en Nueva York, un acreedor tiene hasta seis años para iniciar acciones legales contra un deudor y cobrarle el monto adeudado. Si bien el acreedor puede iniciar acciones legales aun después de transcurrido ese plazo, es posible que no logre su propósito. Si usted recibe una notificación sobre una deuda que tiene más de seis años, quizá deba advertirle a la agencia de cobro que usted pagará únicamente si una corte determina que usted actualmente adeuda el monto reclamado.

**P. ¿Por cuánto tiempo mi informe de crédito se verá afectado por no haber pagado mis deudas a tiempo?**

**R.** La «Ley de Informe Imparcial de Crédito» (“Fair Credit Reporting Act”), que rige en el ámbito federal, estipula que la información más negativa puede permanecer en el informe de crédito durante siete años a partir de la fecha de la última actividad. Por lo general, la fecha de la última actividad es la fecha en que el acreedor pasó a pérdidas la cuenta por considerarla incobrable, y esa información generalmente queda registrada en su informe de crédito.

**P. Los cobradores de deudas me acosan pero estoy pagando todo lo que puedo. ¿Es legal esta situación?**

**R.** Los cobradores de deudas no están obligados a aceptar otro pago que no sea el pago total. Sin embargo, muchas veces, una vez que el cobrador entiende que usted está pagando todo lo que puede pagar, generalmente está dispuesto a colaborar con usted. Los cobradores no pueden acosarlo ni insultarlo, según las disposiciones de las leyes estatales y federales.

**P. ¿Qué debo hacer si pienso que un cobrador de deudas ha violado la ley?**

**R.** Usted puede tener derechos legales. Los problemas con un cobrador de deudas se deben informar a la Fiscalía General del Estado de Nueva York (*Office of the New York State Attorney General*) o a la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*):

New York State Attorney General  
Consumer Frauds & Protection Bureau  
120 Broadway, New York, NY 10271  
1-800-771-7755  
[www.oag.state.ny.us](http://www.oag.state.ny.us)

Federal Trade Commission  
Consumer Response Center  
Washington, DC 20508  
1-877-382-4357  
[www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

January 2008

# Lo que usted debe y lo que no debe pagar:

## Cómo identificar tácticas ilegales empleadas para cobrar deudas y poder defenderse



PRESENTADO POR LA JUNTA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEL ESTADO DE NUEVA YORK

*PROTEGIENDO y EDUCANDO al CONSUMIDOR DE NY*

**DAVID A. PATERSON, GOBERNADOR**

**MINDY A. BOCKSTEIN, PRESIDENTA Y DIRECTORA EJECUTIVA**

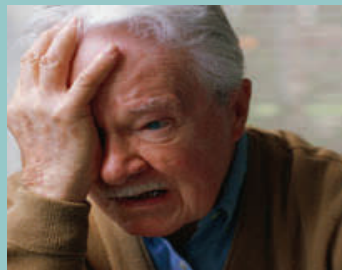
[WWW.NYSCONSUMER.GOV](http://WWW.NYSCONSUMER.GOV)

**1-800-697-1220**

**T**odo acreedor, ya sea una tienda, banco u otro establecimiento, puede contratar a un cobrador de deudas para recuperar las sumas que se le adeudan.

Algunos cobradores acosan a los deudores con llamadas intimidatorias realizadas en horas tempranas del día o muy tarde por la noche. Hay cobradores que tratan de cobrar deudas inexistentes y otros que han confiscado fondos provenientes del Seguro Social, beneficios para veteranos, pensión alimentaria, sustento de menores y otros beneficios protegidos, depositados en cuentas bancarias personales. Esas acciones son ilegales.

La información de este folleto lo ayudará a identificar tácticas ilegales empleadas para el cobro de deudas; también le servirá para conocer los recursos que la ley prevé para su protección.



El proceso de cobro de deudas se inicia oficialmente cuando el cobrador se comunica con usted por primera vez. El cobrador también puede enviar un aviso a las agencias de informe de crédito.

**Dentro de los cinco días del primer contacto con el cobrador usted tendrá que recibir una carta en la que se detalle 1) el monto de la deuda; 2) el nombre del acreedor; 3) una declaración en la que se especifique que la deuda es válida salvo que el consumidor objete la validez de la deuda o de parte del monto dentro de los 30 días de haber recibido la notificación; y, 4) una declaración por la que conste que mediando pedido por escrito, el cobrador de deudas proporcionará al consumidor el nombre y domicilio del acreedor original.**

Si usted objeta el monto de la deuda o considera que no tiene deuda alguna, o desea conocer el nombre y domicilio del acreedor original, envíe una carta al cobrador dentro de los 30 días. (Envíe su respuesta por correo certificado para asegurarse de que su carta se reciba). El cobrador de deudas deberá suspender toda actividad de cobro hasta que presente verificación de la deuda o la información solicitada sobre el acreedor original. El cobrador puede verificar la deuda proporcionando, por ejemplo, el historial de la cuenta.

## GARANTÍAS DEL CONSUMIDOR

### El cobrador de deudas NO PUEDE acosarlo:



- Con amenazas de usar violencia o causarle daños ni tampoco puede insultarlo;
- Con llamadas insistentes;
- Recurriendo a otras personas, salvo para obtener la información necesaria para comunicarse con usted.

### Los cobradores de deudas NO PUEDEN realizar declaraciones falsas ni:

- Dar a entender que trabajan para una entidad oficial u agencia de informe de crédito, como TransUnion, Equifax o Experian;
- Usar un nombre falso;
- Proporcionar información errónea sobre el monto de la deuda;
- Proporcionar información errónea sobre el estado legal de la deuda.

### El cobrador de deudas NO PUEDE comunicarse con usted:

- **En un horario inconveniente**, como por ejemplo antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m., ni en un lugar inadecuado, salvo que usted haya convenido lo contrario;
- Mientras usted **esté en su trabajo**, si el cobrador sabe que su empleador desaprueba dicha situación;
- Si usted tiene un **abogado que lo represente**. En ese caso, deberá comunicarse con su abogado.
- Si usted manifestó por escrito que **no desea que se comunique con usted**. (Nota: El cobrador deberá recurrir a acciones legales para hacer valer sus derechos).

**El cobrador de deudas o el banco NO PUEDEN confiscar el Ingreso Suplementario del Seguro Social ni los beneficios provenientes del Seguro Social, bienestar social, pensión alimentaria o sustento de menores, seguro de desempleo, beneficios por incapacidad, seguro de compensación laboral, beneficios para veteranos o pensiones públicas o privadas.**

- Si se comunica con su banco, puede tratar de realizar gestiones para recuperar las sumas perdidas y para proteger su dinero en el futuro.