

6. Quejas ante un organismo gubernamental.

Considere escribir a organismos gubernamentales responsables por hacer cumplir las leyes que prohíben el abuso en el cobro de deudas; entre otros, Federal Trade Commission o el procurador general estatal.

La carta de queja debe enviarla a Consumer Response Center en Federal Trade Commission, CRC-240, Washington, D.C. 20580. También puede llamar sin cargo a 1-877-FTC-HELP (382-4357) o presentar una queja por Internet en www.ftc.gov. También se debe enviar copias de la carta al departamento de protección al consumidor en la oficina del procurador general, por lo general en la capital del estado, y también a cualquier oficina local de protección al consumidor que figura en el directorio telefónico local o en Internet. En la oficina local de mejora mercantil (Better Business Bureau) o de asuntos del consumidor puede obtener las direcciones.

7. Quiebra.

En la mayoría de los casos, los documentos que entablan la quiebra personal originan una “suspensión automática” que es muy poderosa ya que detiene toda actividad de cobranza en contra de usted de parte de cobradores, acreedores y hasta funcionarios gubernamentales. Pero, como regla general, la quiebra no es la mejor alternativa cuando lo único que le preocupa es el hostigamiento por deudas. Consultar a un abogado es buena idea si está considerando presentarse en quiebra.

8. Entable una demanda en contra del acreedor por conducta ilegal.

La ley prohíbe el hostigamiento por el cobro de deudas. Entre otras reglas, las agencias de cobranzas no deben:

- Comunicarse con su empleador, parientes o amigos sobre la deuda sin permiso judicial. Esta regla tiene muy pocas excepciones limitadas. Por ejemplo, pueden hablar con su esposa o esposo.

- Comunicarse con usted en su empleo si el cobrador debe saber que usted tiene prohibidas las llamadas personales, o comunicarse con usted en otros lugares o momentos inoportunos.
- Representar de forma falsa el carácter, cantidad o estado legal de la deuda.
- Amenazar con tomar medidas ilegales o que no tienen intención de efectuar.
- Usar lenguaje indecente o grosero.

¿A DÓNDE PUEDO PEDIR AYUDA?

Consulte la oficina local de servicios legales (www.lsc.gov), proyecto voluntario de abogados (por lo general coordinado por la barra de abogados local) o con el departamento local de asuntos del consumidor. Para obtener una lista de abogados que se ocupan de quiebras, visite www.nacba.org. Para obtener una lista de abogados que manejan asuntos del consumidor, visite www.naca.net.

También podrá obtener más información sobre este tema en las publicaciones de NCLC, entre otras, NCLC Guide to Surviving Debt (445 páginas) (\$20). Para solicitar este manual, visite www.consumerlaw.org o www.survivingdebt.org o comuníquese con NCLC Publications al (617) 542-9595.

NCLC es un recurso para abogados y defensores en el campo de asuntos del consumidor que afectan a individuos de bajos y moderados ingresos. La organización publica Fair Debt Collection (5ª edición) y un suplemento anual para defensores. Este folleto fue patrocinado por la subvención número 90-AP-2647 de Administration on Aging, Department of Health and Human Services, Washington, D.C. Los puntos de vista y opiniones son completamente del National Consumer Law Center.



Qué debe
hacer si lo hostiga
un COBRADOR de
DEUDAS

NATIONAL
CONSUMER LAW
CENTER



77 SUMMER ST., 10TH FLOOR
BOSTON, MA 02110
617/542-8010
WWW.CONSUMERLAW.ORG

Qué debe hacer si lo hostiga un cobrador de deudas

LA LEY PROHÍBE EL HOSTIGAMIENTO EN EL COBRO DE DEUDAS

La ley federal y muchos estados prohíben que las agencias y los abogados que se encargan de cobranzas usen métodos hostigantes. La ley federal aplica únicamente a terceros pero muchas leyes estatales también aplican a los acreedores que buscan cobrarse sus propias deudas.

Si a usted lo está hostigando un cobrador, debe contemplar los siguientes ocho pasos. En la mayoría de los casos, considere utilizar más de uno.

1. Trate de detener el hostigamiento antes de que comience.

Le conviene tratar de arreglar el problema antes de que el cobrador envíe su caso a una agencia de cobro. Considere llamar al acreedor para explicarle la situación en que se encuentra.

2. Envíe una carta solicitando el cese de la actividad.

La estrategia más simple para que la agencia de cobro deje de hostigarle es escribirle una carta solicitando que deje de hacerlo. Sus derechos podrían ser distintos dependiendo de si está tratando con un acreedor o una agencia de cobro.

La ley federal requiere que las agencias de cobro desistan de tratar de cobrar cuando reciben una solicitud por escrito a dicho efecto. Sin embargo, no aplica al acreedor que desea cobrar una cuenta propia, pero aún así con frecuencia ellos cumplen también.

Es muy importante que guarde una copia de la solicitud escrita y que la envíe por correo certificado con aviso de retorno. De esta forma tendrá prueba de que el cobrador recibió su carta.

He aquí una muestra de este tipo de carta:

José Consumidor
10 Cherry Lane
Flint, MI 10086

1º de enero, 2006

NBC Collection Agency
1 Main Street
Flint, MI 10887

De mi consideración:

Por la presente le solicito que cese de comunicarse conmigo sobre el número de cuenta _____ de (nombre del acreedor) según se ordena en U.S.C. 15 Artículo 1692 (c) de la Ley Federal sobre Prácticas Justas de Cobranzas (Fair Debt Collection Practices Act). (Nota: borre la referencia a la ley cuando la carta no se la envíe a una agencia de cobranzas sino a un acreedor. Algunas leyes estatales, aunque no todas, prohíben que el acreedor vuelva a tratar de comunicarse con usted.)

(Describa toda comunicación que la agencia tuvo con usted. Si fuera apropiado, proporcione información sobre el motivo por el que no puede pagar la cuenta o por qué no debe ese dinero.)

Esta carta no tiene como fin de ninguna manera admitir que yo debo la cantidad mencionada. En cuanto me sea posible, arreglaré este asunto. Agradezco su cooperación.

Atentamente,

José Consumidor

Usted debe guardar registros precisos de toda correspondencia y llamada que reciba después de enviar la carta; lo que podría ayudarle si decide más tarde entablar una demanda contra el cobrador por infringir la ley.

3. Carta de un abogado.

No es necesario que un abogado escriba la carta solicitando el cese de la práctica. Sin embargo, si la carta que usted envía no detiene las llamadas de cobranza, por lo general la de un abogado lo hará. Además, el abogado podría presentar reclamos legales a su favor por hostigamiento por cobranza.

Las agencias de cobranza deben dejar de comunicarse con el consumidor que está representado por un abogado, siempre que éste responda a la dicha agencia.

4. Negocie con el acreedor o cobrador.

Con frecuencia es más fácil negociar con el acreedor antes de que la deuda se envíe a una agencia de cobranza aunque también puede negociar con ésta. Cualquiera que sea el tipo de arreglo que desee, tenga cuidado de no ofrecer demasiado. Hasta una cuota pequeña a un acreedor por una deuda sin garantía prendaria podría ser imprudente si le impide pagar la hipoteca o el alquiler. Si decide realizar pagos, es mucho más seguro pagar con cheque o giro postal que con su número de tarjeta de crédito o de cuenta de banco.

5. Registre quejas sobre errores en la cuenta u otras defensas.

Cuando la carta de cobranza contiene un error, usted puede enviar una carta solicitando una corrección. La agencia de cobranza le debe informar sobre su derecho de disputar la deuda la primera vez que se comuniquen con usted o dentro de los cinco días de su primer contacto con usted sobre la deuda. Si usted disputa por la deuda por escrito dentro de un plazo de 30 días, la agencia de cobranza debe dejar de tratar de cobrar la deuda mientras investiga.

Si lo que usted disputa está relacionado a una línea de crédito, una tarjeta de crédito o la transferencia electrónica de dinero, además tiene el derecho legal de exigir que el acreedor investigue la cuenta.