



Karl A. Racine
Procurador General para el Distrito de Columbia

Procuraduría General Alerta al consumidor: cobro de deudas

Un compañero de habitación le dice que un cobrador de deudas llamó y preguntó por usted. El mismo cobrador de deudas le ha dejado mensajes con su familia, en su lugar de trabajo y sigue llamando temprano en las mañanas y tarde en las noches, ¿qué hace usted?

Desafortunadamente, muchos consumidores han contraído deudas que se les hace difícil pagar. En otros casos, los consumidores son acosados para que paguen una deuda que ni siquiera es de ellos. Afortunadamente, hay leyes federales y del Distrito de Columbia que protegen al consumidor y que les prohíben a los cobradores usar ciertas prácticas que podrían ser abusivas, injustas o engañosas para los consumidores. En virtud de estas leyes, hay acciones que puede emprender para limitar el contacto que un cobrador tiene con usted o puede aprender más sobre los reclamos de un cobrador. Además, puede denunciar las prácticas de cobranzas problemáticas ante la Procuraduría General del Distrito de Columbia.

¿Pueden hacer eso?

Llamadas

Los cobradores pueden llamarlo para hablar sobre su deuda. Cuando ellos lo llamen, deben identificarse como cobradores de deudas.

Sin embargo, no pueden :

- ♦ Llamarlo antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m., a menos que usted les diga que esos son los momentos en los que quiere hablar con ellos.
- ♦ Llamarlo a su lugar de trabajo si saben, o tienen razones para saber, que usted no puede recibir llamadas en el trabajo.
- ♦ Llamarlo repetidas veces con la intención de acosarlo.
- ♦ Amenazarlo con hacerle daño o arrestarlo, o usar lenguaje abusivo u obsceno.
- ♦ Mentirle, por ejemplo:
 - No pueden decirle que lo van a demandar, a menos que planeen hacerlo.
 - No pueden hacerse pasar por alguien más, como por un oficial de policía.

Contactar vecinos, familiares o amigos

Los cobradores pueden contactar a otras personas si están tratando de localizarlo.

Sin embargo, no pueden:

- ♦ Comunicarse con una persona más de una vez, a menos que el cobrador crea que la información de ubicación que esa persona le proporcionó estaba errada o incompleta, y que esa persona ahora tenga información más completa y precisa.
- ♦ Contarles a otros sobre su deuda (excepto por su cónyuge, sus padres si usted es menor de edad o su abogado).



Póngase en contacto con la Procuraduría General

441 4th Street, NW, Washington, DC 20001

Teléfono: (202) 727-3400 Fax: (202) 347-8922 TTY: (202) 727-3400

Correo electrónico: dc.oag@dc.gov

LÍNEA DIRECTA DEL CONSUMIDOR — (202) 442-9828

MANTÉNGASE CONECTADO:



www.oag.dc.gov

¿Qué pasa si no debo dinero o si no estoy seguro de deberlo ?

Durante los primeros 30 días:

Cuando un cobrador de deudas lo contacta por primera vez, este debe decirle la cantidad que usted debe, el nombre del acreedor y que usted tiene 30 días para disputar la deuda por escrito.

Si usted *escribe* para disputar la deuda o para solicitar el nombre y la dirección del acreedor original durante los primeros 30 días tras ser contactado por primera vez por el cobrador, este debe detener todos sus esfuerzos de cobranza hasta que le proporcionen la información que usted busca que verifique la deuda o identifica al acreedor (para obtener una carta modelo que pueda usar, ingrese a <http://bit.ly/DebtCollectionMoreInfo>).

Tras los primeros 30 días:

Usted todavía puede escribir para disputar la deuda 30 días después de haber sido contactado por el cobrador y este aún debe verificar la deuda o identificar al acreedor; sin embargo, los cobradores de deudas no están obligados a detener todos los esfuerzos de cobranza mientras estas solicitudes posteriores están pendientes.

¿Qué puedo hacer para detener las llamadas?

Puede escribirle una carta al cobrador para decirle que deje de contactarlo (para obtener una carta modelo que pueda usar, ingrese a <http://bit.ly/DebtCollectionStopContacting>). Después de recibir su carta, el cobrador no debería volver contactarlo, salvo para decirle que no establecerá más contacto o para notificarle que tiene la intención de tomar una acción específica.

Tenga en cuenta que esta carta no hace que la deuda desaparezca si la deuda es, en efecto, suya. El cobrador aún puede demandarlo o proporcionar información negativa a las agencias de información crediticia; no obstante, si el cobrador lo llama para solicitarle que pague su deuda después de recibir esta carta, estaría violando la ley.

¿Pueden tomar mis beneficios?

Por lo general, hay ciertas formas de ingreso que están protegidas contra el embargo de los acreedores, tales como:

- ◆ Asistencia Pública/Programa de Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF).
- ◆ Beneficios del Seguro Social (Seguridad de Ingreso Suplementario [SSI]/Seguro por Discapacidad del Seguro Social [SSDI]).
- ◆ Beneficios de Veteranos.
- ◆ Beneficios por discapacidad y desempleo.
- ◆ Pensiones (públicas y privadas).
- ◆ Compensación de los Trabajadores.
- ◆ Pensión alimenticia o manutención que sea necesaria para su sustento o el de sus dependientes (p. ej., manutención infantil).

Si su única fuente de ingreso es una de las mencionadas arriba, puede escribirle al cobrador para informarle sobre su ingreso protegido (para obtener una carta modelo que pueda usar, ingrese a <http://bit.ly/DebtCollectionJudgmentProof>).



Póngase en contacto con la Procuraduría General

441 4th Street, NW, Washington, DC 20001

Teléfono: (202) 727-3400 Fax: (202) 347-8922 TTY: (202) 727-3400

Correo electrónico: dc.oag@dc.gov

LÍNEA DIRECTA DEL CONSUMIDOR — (202) 442-9828

MANTÉNGASE CONECTADO:



www.oag.dc.gov

¿Qué pasa si se trata de una deuda muy antigua?

Por lo general, un cobrador debe tomar acciones para demandarlo por una deuda dentro de un plazo de tres años a partir del último pago realizado a la cuenta. Si ha esperado un plazo mayor a este, puede que haya perdido su derecho a demandarlo ante un tribunal.

Es posible que la deuda aún aparezca en su informe crediticio, sin embargo, la mayoría de las deudas pueden permanecer en su informe crediticio por siete años .

¿El cobrador puede agregar gastos y honorarios legales a la deuda?

En virtud de la ley del Distrito, los cobradores no pueden agregar sus gastos a la deuda; sin embargo pueden agregar lo honorarios legales de hasta el 15% de su deuda si su contrato con el acreedor lo permite.

Me demandaron, ¿qué hago?

¡No ignore los documentos del tribunal! Las citaciones le darán un número determinado de días para presentar una respuesta escrita y para comparecer ante el tribunal. Es importante que responda, en especial si usted no cree que la deuda sea suya o si no debe tanto como el cobrador afirma. Si no responde a la citación, se podría dictar una sentencia en su contra y el cobrador puede intentar embargar su salario o extraer fondos de su cuenta bancaria.

Si lo demandaron y no puede costear una abogado, puede contactar a :

- ◆ La Sociedad de Ayuda Legal (The Legal Aid Society): 202-628-1161
- ◆ Servicios Legales Vecinales (Neighborhood Legal Services): 202-832-6577
- ◆ Asesoría Jurídica para Personas de Edad Avanzada (Legal Counsel for the Elderly): 202-434-2120 (60 años de edad o más)

¿Qué debo hacer si creo que un cobrador está violando la ley?

Presente una denuncia ante la Oficina de Protección al Consumidor de la Procuraduría General del Distrito de Columbia:

- ◆ *llamando* a nuestra línea directa a través del (202) 442-9828
- ◆ *enviando un correo electrónico* a consumer.protection@dc.gov, o
- ◆ *escribiéndonos* a :

Office of Consumer Protection
Office of the Attorney General
441 Fourth Street, N.W., Suite 600 South
Washington, D.C. 20001



Póngase en contacto con la Procuraduría General

441 4th Street, NW, Washington, DC 20001

Teléfono: (202) 727-3400 Fax: (202) 347-8922 TTY: (202) 727-3400

Correo electrónico: dc.oag@dc.gov

LÍNEA DIRECTA DEL CONSUMIDOR — (202) 442-9828

MANTÉNGASE CONECTADO:



www.oag.dc.gov