

Derechos De Los Deudores – Tratando Con Agencias De Cobranza

¿Se ha puesto en contacto con usted alguna agencia de cobranza?

Esta publicación se escribe con el objeto de ayudarle a comprender las prácticas de cobranza y sus derechos cuando trate con cobradores de deudas. Si está siendo demandado, o si ya hay un fallo judicial en su contra, lea nuestra otra publicación "Derechos de los Deudores en una Demanda" o pida nuestros paquetes informativos sobre "Cómo Responder una Demanda por Cobranza de Deudas" o "Cómo Reclamar Exenciones de Pertenencias Personales." Todas estas publicaciones se encuentran en nuestro sitio web www.washingtonlawhelp.org. O llame a CLEAR por el 1-888-201-1014.

¿Qué es una agencia de cobranza?

Las agencias de cobranza son reguladas por el gobierno estatal y el federal. Tanto el Estado de Washington como el gobierno federal tienen leyes que protegen a los deudores que son contactados por agencias de cobranza. En Washington, estas leyes se llaman "Ley de las Agencias de Cobranza" (en [RCW 19.16.100](#))¹ y la "Ley de Protección al Consumidor" (en [RCW 19.86.010](#)), las cuales pueden ser encontradas en la biblioteca pública local. La ley federal se llama "Ley de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas" (en [15 U.S.C. 1692](#))². Estas leyes se pueden ubicar en su biblioteca local o en la Internet.

La ley estatal y federal definen a una agencia de cobranza como una empresa u organización cuyo propósito principal es el cobro de deudas. *Esto no incluye el departamento de créditos o de cobranzas de una empresa cuyo propósito principal no sea la cobranza de deudas.* Ejemplo: la sección de créditos de una gran tienda de departamentos o de un concesionario de vehículos, o un banco que expide tarjetas de crédito e intenta cobrar una deuda, no es una "agencia de cobranza" dentro del significado de la ley estatal y federal. La cobranza de deudas no es su negocio principal. Los abogados que con regularidad se dedican a cobrar deudas de los consumidores también son considerados "cobradores de deudas" y deben cumplir con la ley federal.

¿Y si yo no creo deber la deuda?

Cuando una agencia de cobranza se contacta con usted por escrito por primera vez sobre alguna deuda, debe proveerle con una notificación escrita que contenga ciertas cosas. Si la agencia de cobranza se pone en contacto con usted inicialmente por teléfono, usted puede insistir que también se comuniquen con usted por escrito. La primera notificación por escrito de una agencia de cobranza debe incluir:

- El nombre y dirección de la agencia de cobranza;
- La cantidad de la deuda, estipulando la deuda original y el detalle de otros costos e intereses;
- El nombre del acreedor a quien se debe la deuda;

¹ RCW quiere decir Código Revisado de Washington.

² U.S.C. quiere decir Código de EE.UU.

- Una declaración indicando que a menos que usted dispute la deuda dentro de los 30 días de recibir la notificación, la agencia asumirá que la deuda es válida;
- Una declaración indicando que, si se pide dentro de 30 días, el cobrador proporcionará el nombre del acreedor original, si fuera distinto al del cobrador; y
- Una declaración indicando que si usted notifica por escrito al cobrador de la deuda (dentro de los 30 días de recibir la notificación) que usted disputa la deuda, la agencia de cobranza obtendrá verificación de la deuda y se la enviará.

Cada una de las comunicaciones de un cobrador debe expresar claramente que el propósito de la comunicación es cobrar una deuda y que cualquier información que se obtenga se usará para tal propósito.

Usted debe notificar a la agencia de cobranza ***POR ESCRITO*** dentro del plazo de 30 días arriba descrito si no está de acuerdo que debe la deuda o alguna parte de ella. Una vez que la agencia de cobranza reciba notificación escrita que usted disputa la deuda, ***debe parar el cobro de la deuda*** hasta que tenga pruebas que usted efectivamente debe la deuda y le envíe las pruebas a usted.

Es aconsejable usted guarde copias de la carta que le envíe a la agencia de cobranza. Cuando le sea posible, envíe cartas a las agencias de cobranza por correo certificado, con confirmación de entrega. Ver Carta Ejemplo “A” abajo.

Algunos ejemplos para disputar deudas incluyen:

- usted no cree que debe la deuda o la cantidad indicada;
- usted ya pagó la deuda;
- usted tenía cupones médicos para pagar la deuda, y el acreedor debería haber cobrado al estado;
- usted estaba hospitalizado, le informó al hospital que no podía pagar por la atención médica, y el hospital debería haber considerado el pago bajo un programa de asistencia médica de beneficencia; o
- usted cree que el plazo para cobrar la deuda se ha vencido. (Ver abajo).

Hay plazos límites legales dentro de los cuales se debe comenzar una acción legal. O si no, se “prohíbe.” Esto significa que la agencia de cobranza se demoró demasiado y ya no puede hacer la reclamación. La reclamación ha vencido.

El plazo límite exacto depende del fundamento para la deuda o del tipo de reclamación que se haga. La mayoría de las reclamaciones en base a contratos escritos o cuentas por cobrar regulados por las leyes del Estado de Washington se deben iniciar dentro de un límite de 6 años; la mayoría de las reclamaciones en base a contratos orales o cuentas por cobrar se deben iniciar dentro de un límite de 3 años.

¿Qué hago para que la agencia de cobranza deje de comunicarse conmigo?

Conforme a la Ley de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas, si usted notifica a la agencia de cobranza *POR ESCRITO* que quiere que no se comuniquen más con usted, la agencia de cobranza no puede comunicarse más con usted, excepto:

- para avisarle que ya no van a seguir intentando cobrar la deuda; o
- para avisarle que la agencia de cobranza tiene la intención de tomar medidas como, por ejemplo, entablar una demanda contra usted.

Esta ley aplica sea que deba la deuda o no. Si usted escribe esta carta a una agencia de cobranza, debe incluir lo siguiente:

- el nombre y dirección suyo y, si está disponible, el número de la cuenta que aparece en la notificación o estado de cuenta que recibió de la agencia de cobranza;
- la fecha;
- una declaración indicando que usted está ejerciendo sus derechos bajo la Ley de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas; y
- una declaración indicando que usted quiere que la agencia de cobranza deje de llamarle o de escribirle, o ambas cosas.

Ver Carta Ejemplo “B.” ***ASEGÚRESE DE GUARDAR COPIA DE ESTA CARTA.*** Envíe por correo el original a la agencia de cobranza, y una copia al acreedor original.

LA CARTA DEBE SER ENVIADA A LA AGENCIA DE COBRANZA. Si es que después que usted envía la carta, la agencia de cobranza se comunica con usted de nuevo por algún motivo que no sea uno de los dos arriba mencionados, la agencia de cobranza ha quebrantado la Ley de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas. Conforme a esta ley, usted tiene derecho a entablar acción legal contra la agencia de cobranza por daños monetarios y honorarios de abogado. ***ESTO NO IMPIDE QUE LA AGENCIA DE COBRANZA LO DEMANDE. SÓLO DETIENE LAS LLAMADAS Y LAS CARTAS DE LA AGENCIA DE COBRANZA.***

¿Qué tipos de propiedad, pertenencias e ingresos están protegidos contra la cobranza de deudas?

Hay ciertos tipos de ingresos, pertenencias y propiedad que no pueden ser tomados para cobrar una deuda del consumidor. Estos son:

- Seguridad Social
- Salario Suplementario de Seguridad
- Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
- GAU
- pensiones privadas
- pensiones por servicio civil federal
- pagos por discapacidad Labor e Industrias, y
- Compensación por Desempleo.

Adicionalmente, parte de su salario también está exento: la cantidad mayor entre 30 veces el salario mínimo federal actual o el 75% de su salario neto (el salario neto es el pago bruto menos impuestos, Seguridad Social y otras deducciones obligatorias). Llame al Departamento del

Trabajo para averiguar el salario mínimo federal actual o visite el sitio web <http://www.dol.gov/whd/flsa/index.htm>. Luego multiplique esa cantidad por 30.

◆ **Ejemplo:** al 24 de julio, 2009, el salario mínimo federal es \$7.25 la hora. Por lo tanto, si usted gana menos de \$217.50 netos a la semana, todo su salario esta exento. Si usted gana \$400 a la semana, \$300 están exentos (ya que \$300 es 75% de su salario, y esa cantidad es mayor que \$217.50).

NOTA: *ESTOS INGRESOS GENERALMENTE NO ESTAN EXENTOS DE EMBARGO PARA EL PAGO DE MANUTENCION DE NIÑOS O IMPUESTOS.*

Si sus ingresos están exentos de embargo, debería informáselo a la agencia de cobranza. Es aconsejable darle esta información a la agencia de cobranza por escrito, guardando una copia de la carta. Ejemplo: si su único ingreso es Seguridad Social, que por ley federal está exento de embargo, entonces eso es exactamente lo que podría escribir en su carta. Sería también conveniente incluir esta información en toda su correspondencia escrita a la agencia como, por ejemplo, en la carta pidiendo “alto a comunicaciones.” Mientras que esto no es una defensa contra la reclamación subyacente, sí le informa a la agencia que su único ingreso está exento de embargo. Si la agencia de cobranza tiene éxito en la demanda contra usted y después le embarga su cuenta de banco que contiene fondos exentos, entonces usted podría tener una causa de acción legal contra la agencia de cobranza.

Hay ciertos tipos de pertenencias y propiedad que no pueden ser tomados para cobrar una deuda:

- \$125,000 de equidad en su hogar
- Su carro, si es de un valor limitado, y
- Sus pertenencias personales, hasta cierto límite monetario.

Para mayor información, o si un acreedor o cobrador está intentando embargar su salario o su propiedad, vea nuestras publicaciones "[Cómo Reclamar Exenciones de Pertenencias Personales](#)" y "[Derechos de los Deudores en una Demanda.](#)"

Prácticas Ilícitas

Tanto la Ley de las Agencias de Cobranza de Washington como la Ley Federal de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas prohíben el acoso, las declaraciones falsas o engañosas y las prácticas injustas por parte de las agencias de cobranza. Si usted cree que está siendo acosado injustificadamente o que esta siendo engañado por una agencia de cobranza, puede entablar acción legal contra la agencia de cobranza. Si usted gana el caso, la ley le da el derecho a cobrar por daños y honorarios de abogados. A continuación hay algunos ejemplos de violaciones:

1. la agencia de cobranza amenaza decirle a su empleador o a sus vecinos acerca de la deuda, o efectivamente les cuenta sobre la deuda;
2. la agencia de cobranza llama a horas que la ley designa como “no razonables” (9:00 p.m. - 8:00 a.m. conforme a la ley federal; 9:00 p.m. - 7:30 a.m. conforme a la ley estatal);

3. la agencia de cobranza amenaza tomar alguna acción ilegal contra usted (ejemplo: amenaza descontar dinero de su cheque de Seguridad Social o tomar alguna otra propiedad exenta, o amenaza con arresto o cárcel).
4. el cobrador de la deuda se comunica con usted o con alguien más en el hogar de tal manera que acosa, intimida, amenaza o avergüenza al deudor.
5. el cobrador de la deuda se comunica con usted o su cónyuge más de tres veces en una sola semana.
6. el cobrador de la deuda le envía avisos que deliberadamente se ven como si fueran documentos gubernamentales o tienen la apariencia de un mensaje telegráfico o de emergencia.
7. el cobrador de la deuda no puede pedir un cheque a plazo a objeto de amenazar con persecución penal. El cobrador no puede depositar un cheque a plazo antes de la fecha en el cheque. Adicionalmente, es una violación de la ley si el cobrador acepta un cheque a plazo a menos que usted tenga notificación de 3 a 10 días hábiles antes de que el cobrador deposite el cheque.

Si usted cree que sus derechos bajo la Ley de las Agencias de Cobranza de Washington, la Ley de Protección al Consumidor, o la Ley Federal de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas han sido violados, o si usted es demandado por una deuda que usted no cree que sea válida, consulte con un abogado. Las agencias que se dedican a aceptar quejas sobre violaciones a la Ley de las Agencias de Cobranza de Washington y a la Ley Federal de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas son:

Department of Licensing
Collection Agency Board
PO Box 9034
Olympia, WA 98507-9034

Federal Trade Commission
915 Second Avenue, Room 2806
Seattle, Washington 98174

Envíe por Correo al Centro de Recursos para el Consumidor más cercano a usted:

Isla Bellingham – Condados de San Juan, Skagit y Whatcom
Dirección:
103 E. Holly Suite 308
Bellingham, WA. 98225
Teléfono: 360-738-6185
Fax: 360-738-6190

Spokane – Washington Noreste
Dirección:
West 1116 Riverside
Spokane, WA. 99201-1194
Teléfono: 509-456-3123
Fax: 509-458-3548

Kennewick – Washington Sureste
Dirección:
500 N. Morain St. Suite 1250
Kennewick, WA. 99336-2607

Tacoma - Condados de Pierce, Mason, Grays Harbor y Kitsap
Dirección:
P.O. Box 2317

Teléfono: 509-734-7140
Fax: 509-734-7285

Seattle – Condados de King, Snohomish, Clallam y Jefferson

Dirección:
900 Fourth Ave. Suite 2000
Seattle, WA. 98164-1012
Teléfono: 206-464-6684
Fax: 206-464-6451

Tacoma, WA 98401
Teléfono: 253-593-2904
Fax: 253-593-2449

Vancouver - Thurston, Lewis, Pacific, Cowlitz, Skamania, Clark and Wahkiakum

Dirección:
1220 Main St. Suite 549
Vancouver, WA. 98660-2964
Teléfono: 360-759-2150
Fax: 360-759-2159

¿Qué pasos puedo tomar por mi propia cuenta?

Su éxito en una reclamación por prácticas injustas en la cobranza de una deuda a menudo depende de la solidez de su prueba que ha ocurrido una violación de la ley. Usted debería tomar algunos de los siguientes pasos, o todos ellos:

1. Separe un lugar para guardar todas las notas o cartas de la agencia de cobranza. Guarde todo el material por escrito que reciba de ellos, incluyendo los sobres.
2. Tome notas de todas las llamadas telefónicas de la agencia de cobranza, incluyendo la fecha, hora, el contenido de la conversación y los nombres de las personas que participaron.
3. Tome notas de la misma información si usted averigua que la agencia de cobranza se ha puesto en contacto con otras personas además de usted.
4. Si el estrés de tratar con una agencia de cobranza empieza a resultar en problemas físicos, mentales o emocionales para usted, vea a un consejero o a un médico de su preferencia y hable en detalle con ellos acerca de la situación.

0200SP

Esta publicación proporciona información sobre sus derechos y responsabilidades. No tiene la intención de reemplazar asesoramiento legal específico. Esta información se encuentra vigente a la fecha de su impresión, diciembre 2009.

© 2009- Northwest Justice Project. 1-888-201-1014.

(Se otorga autorización para su reproducción y distribución a Alliance for Equal Justice y a individuos sólo con fines no comerciales.)

Carta Ejemplo "A"

(Debe ser enviada dentro del plazo de 30 días de recibirse la carta de la agencia de cobranza si usted está disputando la deuda)

Fecha

Correo certificado, con confirmación de entrega

Agencia de cobranzas, Inc.
Cualquier ciudad, USA

Ref: Juan o Juana Pérez
Número de cuenta _____

Estimado(a) señor(a):

En ___ fecha ___, recibí una carta de ustedes donde dicen que yo debo \$3,000 por servicios médicos con el Hospital Fix It. Yo disputo deber esta deuda. Yo le di al Hospital cupones médicos. Por favor investiguen este asunto, y suspendan todos los intentos para cobrar esta deuda hasta que me proporcionen verificación.

Sinceramente,

SU NOMBRE

Carta Ejemplo "B"

(Debe ser enviada a la agencia de cobranza si desea que dejen de escribirle y/o de llamarlo)

Fecha

Correo certificado, con confirmación de entrega

Agencia de cobranzas, Inc.
Cualquier ciudad, USA

Ref:

Estimado(a) señor(a):

Estoy ejerciendo mis derechos bajo la Ley Federal de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas. No puedo pagar esta deuda (o, "Sólo puedo pagar \$20.00 al mes"). Mi único ingreso es Seguridad Social. No tengo ninguna otra propiedad que pueda usar para pagar esta deuda.

Por favor pongan alto a todas sus comunicaciones conmigo.

Sinceramente,

SU NOMBRE