

Derechos de los Deudores: Tratando con las Agencias de Cobranza

¿Hay alguna agencia de cobranza que lo esté contactando?

Esta publicación será de utilidad para ayudarle a comprender las prácticas de cobranza y los derechos que usted tiene cuando trate con cobradores de deudas. Si está siendo demandado, o si ya hay un fallo judicial en su contra, lea nuestra publicación "Derechos de los Deudores en una Demanda" o los paquetes informativos sobre "Cómo Responder una Demanda por Cobranza de Deudas" o "Cómo Reclamar Exenciones de Pertencencias 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](#)) y la "Ley de Protección al Consumidor" (en [RCW 19.86.010](#)). La ley federal se llama "Ley de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas" (en [15 U.S.C. 1692](#)). Estas leyes se pueden ubicar en su biblioteca local o en Internet.

Las leyes estatales y federales 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 es 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" conforme a la definición de las leyes estatales y federales. 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.

A continuación siguen algunos de sus derechos bajo las leyes para la cobranza de deudas y las leyes de retención de sueldo.

¿Qué pasa si usted no cree 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 comunique 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, indicando la deuda original y el detalle de otros costos o intereses;
- El nombre del acreedor a quien se debe la deuda;

- 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.

Todas las comunicaciones de un cobrador deben 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 que usted guarde copias de la carta que envíe a la agencia de cobranza. Siempre que pueda, envíe cartas a las agencias de cobranza por correo certificado, con confirmación de entrega. Ver Carta Forma #1 al final de esta publicación.

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 fue 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 o cuentas por cobrar escritos regulados por las leyes del Estado de Washington se deben iniciar dentro de un plazo de 6 años; la mayoría de las reclamaciones en base a contratos o cuentas por cobrar orales se deben iniciar dentro de un plazo 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 este tipo de 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 Forma #2 al final de esta publicación. **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 suspende 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
- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
- GAU
- pensiones privadas
- pensiones por servicio civil federal
- pagos por discapacidad de 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 está exento. Si usted gana \$400 a la semana, \$300 están exentos (ya que \$300 es el 75% de su salario, y esa cantidad es mayor que \$217.50).
- ◆ **NOTA:** Estos ingresos generalmente no están exentos de embargo para propósitos del pago de la manutención de niños o para el pago de impuestos.

Si sus ingresos están exentos de embargo, infórmele 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 debe escribir en su carta. Sería también bueno incluir esta información en toda su correspondencia escrita a la agencia como, por ejemplo, en la carta pidiendo el “alto a las 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 del capital 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 está 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 del cheque. Además, 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

Teléfono: 509-734-7140

Fax: 509-734-7285

Tacoma - Condados de Pierce, Mason, Grays Harbor y Kitsap

Dirección:

P.O. Box 2317

Tacoma, WA 98401

Teléfono: 253-593-2904

Fax: 253-593-2449

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

Vancouver - Thurston, Lewis, Pacific, Cowlitz, Skamania, Clark y 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 general 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, mayo 2010.

© 2010 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 Forma #1: carta de no-contacto, petición de verificación.

La siguiente carta de no-contacto es una forma ejemplo que puede usar con acreedores. Marque las casillas al costado del lenguaje apropiado que corresponda al caso suyo.

La carta incluye una petición general de verificación. Si usted tiene disputas específicas (por ejemplo, si desea disputar que esta sea su cuenta), debiera pedir información relacionada a eso en la petición de verificación, y mencione dichas disputas específicas en la carta.

TO/A: _____

By Certified Mail RRR /
Vía Correo Certificado RRR

RE: ACCOUNT # / CUENTA # _____

Dear Sir or Madam / *Estimado(a) Señor(a)*:

I am writing to request that you stop communications to me regarding my account. The Fair Debt Collection Practices Act, 15 U.S.C. §1692 et seq., requires that you honor my request.

Por el presente, solicito que pare de comunicarse conmigo sobre my cuenta. La Ley de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas, 15 U.S.C. §1692 et seq., requiere que usted cumpla con mi petición.

Under the Fair Debt Collection Practices Act, once I've asked you to stop contacting me, you may only communicate with me to (1) advise me that your further efforts are being terminated, (2) notify me that you may invoke specified remedies that you normally invoke or (3) where applicable, to notify me that you intend to invoke a specified remedy.

Conforme a la Ley de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas, una vez que yo le haya pedido que pare de contactarse conmigo, usted sólo se puede comunicar conmigo para (1) informarme que usted cancelando mayores gestiones, (2) notificarme que usted podría invocar recursos concretos que generalmente invoca o (3) si corresponde, notificarme que tiene la intención de invocar algún recurso concreto.

Please provide me with the following / *Sirva proporcionarme lo siguiente*:

- (1) Verification of any debt relating to my account;
Verificación de cualquier deuda relacionada con mi cuenta
- (2) The name and address of the original creditor and the current creditor;
El nombre y dirección del acreedor original y del acreedor actual;
- (3) Confirmation that any such debt and the accuracy of the items in the files relating to me will be treated as disputed; and
Confirmación de que se consideran en disputa todas dichas deudas y la exactitud de los ítems en los expediente relacionados a mí; y
- (4) Forms and assistance I can use to dispute the accuracy of such items.
Formas y asistencia que puedo usar para disputar la exactitud de dichos ítems.

Until advised otherwise, you should consider this debt to be disputed.

Hasta que reciba notificación a lo contrario, usted debe considerar en disputa esta deuda.

- Furthermore, I've been the victim of abusive collection practices by agents of your company. Specifically:

Es más, he sido víctima de prácticas abusivas de cobranza por agentes de su compañía. Específicamente:

You should know that such practices violate Federal law and place you in jeopardy of legal liability.

Debe saber que dichas prácticas son un quebrantamiento de la ley federal y lo exponen a riesgo de responsabilidad legal.

- I also wish to inform you that my sole source of income is Supplemental Security Income (SSI)/ Social Security. As a result, my income is exempt from garnishment for this type of debt. I have no non-exempt assets.

Le informo además que mi única fuente de ingresos consiste en Salario Suplementario de Seguridad (SSI) / Seguridad Social. Por lo tanto, mis ingresos se encuentran exentos de ser embargados para este tipo de deuda. No tengo bienes que no estén exentos.

Thank you for your cooperation / *Gracias por su atención.*

Sincerely / *Sinceramente,*

Dated/Fecha: _____

_____(print name/nombre escrito)
_____(street address/número y calle de su dirección)
_____(city, state & zip/ciudad, estado, código postal)

Carta Forma #2: carta de no-contacto, sin verificación.

Puede elegir usar la siguiente carta de no-contacto que es una forma ejemplo para tratar con acreedores. Marque las casillas al costado del lenguaje apropiado en la carta se es que corresponda al caso suyo.

Nota: esta carta forma no incluye una petición de verificación.

TO/A: _____

By Certified Mail RRR /
Vía Correo Certificado RRR

RE: ACCOUNT # / CUENTA # _____

Dear Sir or Madam / *Estimado(a) Señor(a)*:

I am writing to request that you stop communications to me regarding my account. The Fair Debt Collection Practices Act, 15 U.S.C. §1692 et seq., requires that you honor my request.

Por el presente, solicito que pare de comunicarse conmigo sobre my cuenta. La Ley de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas, 15 U.S.C. §1692 et seq., requiere que usted cumpla con mi petición.

Under the Fair Debt Collection Practices Act, once I've asked you to stop contacting me, you may only communicate with me to (1) advise me that your further efforts are being terminated, (2) notify me that you may invoke specified remedies that you normally invoke or (3) where applicable, to notify me that you intend to invoke a specified remedy.

Conforme a la Ley de Prácticas Justas en la Cobranza de Deudas, una vez que yo le haya pedido que pare de contactarse conmigo, usted sólo se puede comunicar conmigo para (1) informarme que usted cancelando mayores gestiones, (2) notificarme que usted podría invocar recursos concretos que generalmente invoca o (3) si corresponde, notificarme que tiene la intención de invocar algún recurso concreto.

Until advised otherwise, you should consider this debt to be disputed.

Hasta que reciba notificación a lo contrario, usted debe considerar en disputa esta deuda.

- Furthermore, I've been the victim of abusive collection practices by agents of your company. Specifically:

Es más, he sido víctima de prácticas abusivas de cobranza por agentes de su compañía. Específicamente:

You should know that such practices violate Federal law and place you in jeopardy of legal liability.

Debe saber que dichas prácticas son un quebrantamiento de la ley federal y lo exponen a riesgo de responsabilidad legal.

- I also wish to inform you that my sole source of income is Supplemental Security Income (SSI)/ Social Security. As a result, my income is exempt from garnishment for this type of debt. I have no non-exempt assets.

Le informo además que mi única fuente de ingresos consiste en Salario Suplementario de Seguridad (SSI) / Seguridad Social. Por lo tanto, mis ingresos se encuentran exentos de ser embargados para este tipo de deuda. No tengo bienes que no estén exentos.

Thank you for your cooperation / *Gracias por su atención.*

Sincerely / *Sinceramente,*

Dated/Fecha: _____

_____(print name/*nombre escrito*)
_____(street address/*número y calle de su dirección*)
_____(city, state & zip/*ciudad, estado, código postal*)