

## Oficinas de Servicios Legales

**Statewide Legal Services:** *Nosotros somos el punto de entrada para la red de servicios legales en Connecticut. 860-344-0380 o 1-800-453-3320.*

### Otros Programas de Servicios Legales:

**The Consumer Law Project for Elders** - *Proveen ayuda legal gratis para los ancianos en todo el estado que tienen problemas de consumo. 1-800-296-1467.*

#### Hartford, Distrito de Hartford:

##### Greater Hartford Legal Aid

*(Sirviendo al Distrito de Hartford, Ciudad de Hartford)*

999 Asylum Avenue  
Hartford, CT 06105-2465  
(860) 541-5000

#### Area de la región de New Haven:

##### New Haven Legal Assistance Association, Inc.

426 State Street  
New Haven, CT 06510  
(203) 946-4811

#### A Través de Connecticut:

##### Connecticut Legal Services (CLS)

*Oficinas:*

211 State Street  
Bridgeport, CT 06604  
(203) 336-3851

16 Main Street  
New Britain, CT 06051  
(860) 225-8678

153 Williams Street  
New London, CT 06320  
(860) 447-0323

20 Summer Street  
Stamford, CT 06901  
(203) 348-9216

85 Central Avenue  
Waterbury, CT 06702  
(203) 756-8074

872 Main St., P.O. Box 258  
Willimantic, CT 06226  
(860) 456-1761

##### AIDS Legal Network of Connecticut

999 Asylum Avenue  
Hartford, CT 06105-2465  
(860) 541-5027 ó 1-888-380-3646

*Este folleto fue preparado por el Legal Assistance Resource Center of CT en colaboración con Connecticut Legal Services, Greater Hartford Legal Aid, New Haven Legal Assistance Association, and Statewide Legal Services.*

*La información aquí contenida está basada en la legislación de CT vigente al mes de 12/2009. Esperamos que esta información le sea de utilidad. No pretende servir de asesoramiento legal para una situación particular. Si necesita ayuda adicional y todavía no lo ha hecho, comuníquese con Statewide Legal Services (ver más arriba) o consulte con un abogado.*

Derechos de propiedad: 12/2009  
(ningunos cambios desde 9/2008)

#### Venga a visitarnos a red:

[www.slsct.org](http://www.slsct.org)  
[www.ghla.org](http://www.ghla.org)  
[www.nhlegal.org](http://www.nhlegal.org)  
[www.connlegalservices.org](http://www.connlegalservices.org)  
[www.larcc.org](http://www.larcc.org)



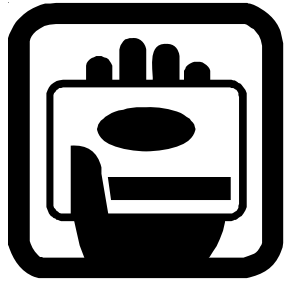
# Prácticas de Colección de Deudas

## Lo Que Un Colector de Deudas Puede y No Puede Hacer



diciembre de 2009

Si usted debe dinero, como por ejemplo un préstamo para un automóvil, una compra hecha a través de una tarjeta de crédito o la hipoteca de una casa, casi siempre se le requiere que haga pagos fijos. Si paga tarde o si pierde un pago, el acreedor



puede ponerse en contacto con usted (la persona o la empresa a quien usted le debe dinero) o a través de un coleccionista de deudas (una persona que trabaja para una agencia que colecciona las deudas de otras personas).

Los acreedores o las agencias coleccionistas por lo general tratan de hacer que usted pague aunque usted no pueda pagar por problemas financieros o por alguna disputa que tenga con el acreedor.

Sin embargo, hay ciertas cosas que los acreedores y los coleccionistas no pueden hacer. La ley lo protege a usted en contra de ciertas prácticas que son comunes pero ilegales. Conociendo cuáles son estas prácticas pueden ayudarle a protegerse.

Encontrará las respuestas en este panfleto a muchas preguntas que usted puede tener acerca de lo que un acreedor o una agencia coleccionista puede y no puede hacer cuando trata de cobrarle una deuda. La siguiente información es aplicable a la mayoría de las empresas y agencias que colectan deudas.

También hallará cartas al final de este panfleto que podrá usar para obligar a que los acreedores lo dejen de molestar. Seleccione la carta apropiada, complétela, haga una fotocopia. Envíe la copia o guarde la carta completada dentro de este panfleto para sus archivos. O use las cartas en este panfleto como ejemplos y escriba sus propias cartas.

## **No puedo pagar todas mis cuentas y mis acreedores están exigiendo el pago. ¿Qué puedo hacer?**

**# 1**

Primero, decida cuáles cuentas debe pagar a tiempo y asegure que tenga suficiente dinero para pagar estas cuentas. Es importante pagar el alquiler, las cuentas eléctricas, de agua y de gas, y que le sobre suficiente dinero para comprar comida. Si está haciendo pagos por un auto y no quiere que le quiten el auto por falta de pagos, separe dinero suficiente para cubrir esa cuenta también.

**# 2**

Segundamente, decida cuánto del dinero que le sobra usted puede usar para pagar las otras cuentas. Empiece pagando las cuentas de las cosas que le pueden embargar por falta de pagos.

- ✓ También puede consultar con un servicio de consejería de crédito para que le ayuden a formular un presupuesto. Llame o visite:

*University of Connecticut  
Cooperative Extension Service  
305 Skiff Street  
North Haven, CT 06473  
Tel: (203) 407-3161*

## **¿Qué sucede si un acreedor quiere más dinero de lo que yo puedo pagar?**

No permita que un acreedor lo presione a comprometerse a pagar más de lo que usted pueda. Haciendo promesas que usted no puede cumplir solo le dará más problemas cuando el acreedor descubra que usted no puede pagar lo que ha prometido. Envíe solo lo que usted pueda cada semana aunque el acreedor diga que no es suficiente.



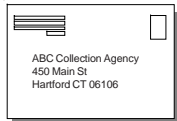
## **¿Y si yo no debo la cantidad que ellos dicen que debo?**

Debe dejarle saber al acreedor o a la agencia colectora inmediatamente. La ley requiere que ellos verifiquen sus alegaciones y provean la prueba de lo que usted debe.

Después de la investigación, si todavía están en desacuerdo, el acreedor tiene que llevarlo a la corte para probar cuánto usted debe.

Para notificarle al acreedor de que usted no debe la cantidad que ellos dicen, puede completar la Carta A. Marque solo los cajones que expliquen su situación - las razones por la cuales usted no está de acuerdo con la cantidad que ellos dicen que usted debe. Saque una fotocopia de la carta y envíe la original. Si tiene recibos, cheques cancelados u otros documentos que comprueben su caso, saque copias y envíeles las copias también. Quédese con las originales. Las puede necesitar como prueba si tiene que defenderse en corte.

Para mantener más pruebas, envíe su carta certificada y pida que le envíen, por correo, un recibo cuando llegue a su destino. Manténgalo con los otros papeles referentes a sus deudas.



## **¿Qué pueden hacerme los acreedores si no pago mis deudas?**

Las acciones que pueden tomar los acreedores dependen sobre el tipo de deuda.

- Si se ha atrasado en su alquiler, el dueño puede tomar acción legal y tratar de que lo echen de la casa.
- Las compañías eléctricas, de agua y gas pueden cortar el servicio si no paga, excepto durante los meses de invierno (1 de noviembre – 1 de mayo) si usted es un caso de infortunio (“hardship”). (Vea los panfletos de la Ayuda Legal, *Los Derechos de los Consumidores de Utilidades y Cómo Mantener Su Servicios de Electricidad y de Gas Todo el Año*).
- Si usted debe dinero por una “compra asegurada” – algo que puede ser embargado por el vendedor – debe hacer pagos fijos para evitar el riesgo de perder lo que compró antes de que termine de pagarlo.
- Si usted debe dinero por algo que no pueden embargar, el acreedor puede tomar acción legal en contra de usted para tratar de coleccionar la cantidad que usted debe. Si él o ella gana el caso, pueden ordenarle a que haga pagos cada semana. Si usted tiene que defenderse en corte, lo más seguro es que va a necesitar la ayuda de un abogado.

## **¿Y si un acreedor amenaza retener mi salario?**

Es común que un acreedor o una agencia colectora lo amenace con retener su salario o su propiedad. Esto no puede hacerse al menos que un acreedor primero lo demande y gane en corte. Si usted recibe papeles legales, llame a un abogado inmediatamente. Aunque el acreedor gane una demanda en contra suya, no pueden retener su salario si usted cumple con todos los pagos semanales ordenados por la corte o si su ingreso es muy

bajo. Si la cantidad es muy alta, puede intentar que se lo rebajen. (Vea el panfleto de la Ayuda Legal, *Una Guía sobre Retención de Sueldo*).

### **¿Estoy obligado a usar mi seguro social, desempleo, o fondos del welfare para pagar su deuda?**

Si el acreedor lo demanda y gana, el acreedor puede tratar de tomar los beneficios que le deposita el gobierno directamente a su cuenta de banco. Bajo la ley, los beneficios del gobierno no tienen que ser usados para pagar muchas formas de deuda. Sin embargo, hay excepciones. Para más información, llame al Statewide Legal Services al 1-800-453-3320 o 860-344-0380.

No permita que nadie lo amenace con quitarle sus beneficios del gobierno. Si usted le recuerda al acreedor que ellos no pueden tocar estos fondos, puede convencerlo a que no tome más acción en su contra. Use la Carta D.



### **Si un acreedor me llevara a corte, ¿me pueden obligar a pagar los costos de abogados y otros costos de colección?**

Solo si usted firmó un contrato que lo indique. Verifique su contrato. Aunque haya acordado pagar por estos costos, no tiene que pagar a menos que lo lleven a la corte y pierde. Si esto pasara, los gastos del abogado por lo general se limitan al 15% de su deuda.

Cuando un acreedor o una agencia colectora exige que usted pague los costos de los abogados u otros costos, debería llamar a un abogado. Mientras tanto, debería estar consciente de lo que se le prohíbe a un acreedor. Teniendo conocimiento de estos datos, usted puede proteger sus derechos. (Siga leyendo).

### **¿Puede un acreedor o una agencia colectora llamarme en el medio de la noche o a mi trabajo?**

No. La ley prohíbe que los acreedores o las agencias de colección hostiguen o abusen de los consumidores. Eso significa que no lo pueden molestar llamándole durante horas inconvenientes o fuera de lo común (antes de las 8 am o después de las 9 pm). Si un tiempo o un lugar es inconveniente (por ejemplo en su trabajo), notifíquelo al que lo llame por escrito y mantenga una copia. Un acreedor o una agencia de colección no puede llamarle si a su trabajo después de haber sido notificado que ese tipo de llamadas son inconvenientes o que su patrón no los permite.

### **¿Cómo puedo lograr que un acreedor o una agencia de colecciones deje de ponerse en contacto conmigo?**

Notifíquelo al acreedor o a la agencia de colección por escrito que usted ya no quiere ser contactado. Use la Carta B para este propósito. El efecto legal de escribir esta carta varía dependiendo si usted está escribiendo a una *agencia de colecciones* o a un *acreedor*.

*Si le escribe esta carta a una agencia de colecciones*, la agencia es prohibida por ley de comunicarse con usted excepto para comunicarle que no habrá más contacto o para notificarle que una acción legal específica, como presentar una demanda, será efectuada. *Si le escribe esta carta directamente a un acreedor*, el acreedor deberá ser prohibido ponerse en contacto con usted. Cuando le envía la Carta B directamente al acreedor, deberá incluir la siguiente oración en su carta: “*Cualquier contacto de parte suya de aquí en adelante acerca de este caso será interpretado como hostigamiento y conducta abusiva.*” (En inglés: "Any further contact from you about this matter will be deemed to constitute harassment and abusive conduct.")

Si usted tiene un abogado, facilite el nombre, teléfono y dirección del abogado al acreedor o a la agencia de colección. Ambos están obligados a solamente comunicarse con su abogado y jamás podrán comunicarse con usted.

### **¿Qué otras cosas se les prohíbe a los acreedores o a los coleccionistas de deudas?**

■ **Un acreedor o agencia de colección no puede hostigarlo con fines de que usted pague una deuda.** La ley dice que los acreedores o coleccionistas de deudas **no pueden:**

- ✗ Amenazarlo a usted otra persona, a su propiedad o su reputación;
- ✗ Usar obscenidades o profanidades;
- ✗ Contactar a sus vecinos, familiares o patrón para que le pidan a usted que pague una deuda;
- ✗ Usar el teléfono repetidamente para molestar a cualquier persona llamando a horas irrazonables;
- ✗ Llamar por teléfono a cualquier persona sin identificarse.

**Los coleccionistas están entrenados a que usted pierda la paciencia y diga cosas que después pueden usar en su contra. No pierda la cabeza...y cuelgue el teléfono.**

■ **Es ilegal para los acreedores o agencias de colección hacer declaraciones falsas para coleccionar una deuda. No pueden:**

- ✗ Sugerir falsamente que el colector de deudas es un abogado;
- ✗ Sugerir falsamente que usted ha cometido un crimen o que será arrestado o encarcelado si no paga su deuda;
- ✗ Declarar falsamente que un colector de deudas representa al gobierno estatal o de los Estados Unidos;
- ✗ Declarar falsamente que los papeles que se le enviarán vienen de la corte, cuando no lo son;
- ✗ Usar cualquier nombre falso;

- ✗ Sugerir falsamente que pueden retener beneficios monetarios como el Seguro Social por Incapacidad, pensión, retiro, mantengo de niños, mantengo matrimonial, etc.

■ **Finalmente, es ilegal que un acreedor o una agencia de colección use prácticas injustas. No pueden:**

- ✗ Colectar cualquier cantidad mayor de la que debe;
- ✗ Contactarlo a través de postales;
- ✗ Colocar en un sobre nada que indique que la carta enviada se trata de una colección de deuda;
- ✗ Poner un anuncio público divulgando su deuda;
- ✗ Obligarlo a aceptar llamadas “collect” o pagar por telegramas. (Usted no tiene que aceptar los cargos a menos que esté de acuerdo, no debería hacerlo.)

### **¿Qué puedo hacer si un acreedor o agencia de colección me sigue acosando y viola la ley?**

Puede reportar esta situación a varias agencias. Use la Carta C para presentar sus quejas con estas agencias.

- ✓ Director, Consumer Credit Division, State Banking Department, 260 Constitution Plaza, Hartford, CT 06103  
Teléfono (860) 240-8200 o 1-800-831-7225  
Web: [www.state.ct.us/dob](http://www.state.ct.us/dob)
- ✓ The Better Business Bureau (busque en la guía telefónica)
- ✓ Federal Trade Commission (*La Comisión Federal de Comercio*)  
Prácticas de Colección de Deudas  
Washington, DC 20580  
Web: [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)
- ✓ También debe ponerse en contacto con un abogado si usted cree que un acreedor o una agencia de colecciones está haciendo algo ilegal.

## ¿Debo considerar la bancarrota?

Puede considerar declarar la bancarrota. Vea el panfleto de la Ayuda legal, *Una Guía a la Bancarrota*.

## Instrucciones para Usar las Cartas

**Use la Carta A:** para informarle a un acreedor o a una agencia de colecciones que usted debe una cantidad de dinero diferente de lo que le están cobrando, o por qué no ha pagado su cuenta (marque el cajón apropiado).

**Use la Carta B:** para comunicarle a un acreedor o agencia de colección que no quiere que lo contacten más.

**Use la Carta C:** para presentar una queja en contra de un acreedor o agencia de colección con la lista de agencias de protección al consumidor nombradas arriba.

**Use la Carta D:** para comunicarle a la agencia de colección o a un acreedor que paren de contactarlo y para decirles que su ingreso está exento de colección. (Exento significa que su ingreso no puede ser colectado).

### Por cada carta que usted envíe, haga lo siguiente antes de enviarlo:

- 1) Llène los blancos con la información apropiada.
- 2) Sáquele una fotocopia a su carta.
- 3) Envíele una copia de las cartas de este panfleto al acreedor, la agencia de colección o el departamento de protección al consumidor.
- 4) Guarde la carta original. Puede que lo necesite si tiene que ir a corte.

## Carta A

\_\_\_\_\_  
(your street address)

\_\_\_\_\_  
(city, state, zip)

\_\_\_\_\_  
(today's date)

\_\_\_\_\_  
(name of creditor or collection agency)

\_\_\_\_\_  
(street address)

\_\_\_\_\_  
(city, state, zip)

Re: Billing Error Notice - Account Number: \_\_\_\_\_

*(the number that is on your bill)*

Dear Sir or Madam:

I have received your bill dated \_\_\_\_\_ regarding an overdue bill for  
*(date on the bill)*

\_\_\_\_\_. *(the item you were billed for)*

I have paid this bill in full

I have paid part of this bill and I owe \_\_\_\_\_. *(amount)*

I have not paid this bill because \_\_\_\_\_. *(reason)*

Please check your records and correct my account. In addition, please do not send me any more bills or call me until this matter is settled.

Sincerely,

\_\_\_\_\_  
*Sign Your Name*

Print Your Name

## Carta A

\_\_\_\_\_  
(su número de calle)

\_\_\_\_\_  
(ciudad, estado, código postal)

\_\_\_\_\_  
(la fecha de hoy)

\_\_\_\_\_  
(nombre del acreedor o agencia de colección)

\_\_\_\_\_  
(número de calle)

\_\_\_\_\_  
(ciudad, estado, código postal)

Re: Error de Cobro–Número de Cuenta: \_\_ (el número que aparece en su cuenta)

Estimado Señor o Señora:

He recibido su cuenta con la fecha de \_\_\_\_\_ referente a una cuenta atrasada por \_\_\_\_\_. (el artículo por el cual le cobraron)

He saldado esta cuenta.

He pagado parte de esta cuenta y debo \_\_\_\_\_. (la cantidad)

No he pagado esta cuenta porque \_\_\_\_\_. (razón)

Por favor verifique sus archivos y corrija mi cuenta. Además, por favor no me envíe más cuentas ni me llame por teléfono hasta que se resuelva este caso.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firme Su Nombre / Escriba Su Nombre en Letra de Molde

## Carta B

\_\_\_\_\_  
(your street address)

\_\_\_\_\_  
(city, state, zip)

\_\_\_\_\_  
(today's date)

\_\_\_\_\_  
(name of creditor or collection agency)

\_\_\_\_\_  
(street address)

\_\_\_\_\_  
(city, state, zip)

Re: Credit Account: \_\_\_\_\_

Dear Sir or Madam:

This letter is to notify you that I do not wish you to call, write, or visit me at home or work about the money you claim I owe.

Sincerely,

\_\_\_\_\_  
Sign Your Name

Print Your Name

## Carta B

*Esta carta es para informarle que no deseo que usted me llame, escriba, o me visite a mi casa o a mi trabajo con relación al dinero que usted dice que debo.*

## Carta C

\_\_\_\_\_  
(your street address)  
\_\_\_\_\_  
(city, state, zip)  
\_\_\_\_\_  
(today's date)

\_\_\_\_\_  
(name of consumer agency)  
\_\_\_\_\_  
(street address)  
\_\_\_\_\_  
(city, state, zip)

Re: Collection Practices of: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(name of company)  
\_\_\_\_\_  
(street address)  
\_\_\_\_\_  
(city, state, zip)

To Whom It May Concern:

I would like to file a formal complaint against \_\_\_\_\_ (company)  
for actions taken while trying to collect a debt. My complaint is as follows:

\_\_\_\_\_  
(State your complaint. If you need more room, use another piece of paper.)

I would appreciate it if you would investigate this matter and have these  
practices stopped. I may be contacted at the above address if additional  
information is needed or you may call me between \_\_\_\_\_ and \_\_\_\_\_ at  
telephone \_\_\_\_\_.  
(hours when you can be reached)

Sincerely,

Sign Your Name & Print Your Name

## Carta C

Re: Prácticas de Colección de: \_\_ (nombre de la compañía, calle, ciudad, estado,  
código postal)

A Quien le Interese:

Me gustaría presentar una querrela formal en contra de \_\_\_\_\_ (compañía), por  
sus acciones tomadas mientras trataban de coleccionar una deuda. Mi querrela es  
la siguiente: : \_\_\_\_\_ (Declare su queja. Si necesita más espacio, use otra hoja.)

Le agradecería que investigara este caso y haga que estas prácticas sean  
abandonadas. Si necesita más información, se puede comunicar conmigo en la  
dirección de arriba o me puede llama entre las horas de \_y\_ al teléfono \_\_\_\_\_.

## Carta D

\_\_\_\_\_  
(your street address)  
\_\_\_\_\_  
(city, state, zip)  
\_\_\_\_\_  
(today's date)

\_\_\_\_\_  
(name of creditor or collection agency)  
\_\_\_\_\_  
(street address)  
\_\_\_\_\_  
(city, state, zip)

Re: Credit Account No.: \_\_\_\_\_

Dear Sir or Madam:

This letter is to notify you that I do not wish you to call, write, or visit me at  
home or work about the money you claim I owe. This letter is also to advise  
you that all of my income is exempt from collection as established by law.

Sincerely,

\_\_\_\_\_  
Sign Your Name

Print Your Name

## Carta D

Esta carta es para notificarle que no deseo que usted me llame, escriba o  
me visite a mi casa o a mi trabajo con relación al dinero que usted dice que yo  
debo. Esta carta también le sirve de aviso que, de acuerdo a la ley, todo mi  
ingreso es exento de colección.