

# ¿NECESITA AYUDA?

Llame para solicitar ayuda:



Statewide Legal Services

1-800-453-3320

860-344-0380

Si necesita ayuda, entre a nuestro sitio:



[www.ayudalegalct.org](http://www.ayudalegalct.org)

CONSUMIDOR

SERVICIOS LEGALES

SERIE DE AUTO-AYUDA

## Cobranza de deudas: Conozca sus derechos

junio de 2018

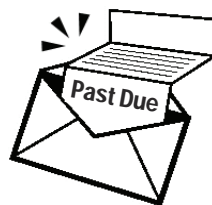


### Ofrecemos asistencia legal gratuita en muchas áreas, entre ellas

- bienestar social,
- SNAP (cupones de alimentos),
- divorcio,
- manutención de menores,
- violencia doméstica,
- quiebra,
- educación especial,
- atención en hogares de ancianos,
- seguro médico,
- desahucio,
- ejecución hipotecaria,
- y más.

*Consulte el reverso para obtener más información sobre servicios legales.*

Si está atrasado en el pago de sus cuentas, es probable que alguien se comunique con usted para cobrar el dinero que debe. Puede deber dinero del préstamo de un carro, cuentas de tarjetas de crédito, facturas médicas, cuentas de servicios públicos, préstamos hipotecarios u otro tipo de préstamo.



Este folleto le explica sus derechos sobre la cobranza de deudas y

- *qué tiene que saber si un cobrador de deudas lo llama,*
- *qué cuentas debería pagar primero,*
- *qué hacer si no cree que la deuda es legítima,*
- *qué hacer si no tiene dinero para pagar la deuda,*
- *lo que los cobradores de deuda pueden y no pueden hacer, y*
- *qué pasa si el cobrador de deudas lo demanda.*

### **Me han llamado por una deuda. ¿Qué tengo que saber?**

Puede ser llamado directamente por un acreedor o por una agencia de cobranzas.

<i>Acreedor</i>	Una empresa a quien le debe dinero, como por ejemplo una compañía de tarjeta de crédito.	<b>Ambos también se llaman cobradores de deudas.</b>
<i>Agencia de cobranzas</i>	Una compañía separada que se dedica a cobrar deudas.	

Sus derechos pueden ser distintos dependiendo de si le debe dinero a un acreedor o a una agencia de cobranzas. Los cobradores de deuda tratarán de cobrar dinero aunque usted no tenga dinero o crea que no debe nada.

Llame para solicitar ayuda:



**Statewide Legal Services**  
1-800-453-3320 o 860-344-0380

Si necesita ayuda, entre a nuestro sitio:



[www.ayudalegalct.org](http://www.ayudalegalct.org)

#### **Connecticut Legal Services**

[www.ctlegal.org](http://www.ctlegal.org)

##### **Bridgeport**

1000 Lafayette Blvd Suite 950 203-336-3851

##### **New Britain**

16 Main Street 860-225-8678

##### **New London**

125 Eugene O'Neill Dr. Suite 120 860-447-0323

##### **Stamford**

20 Summer Street 203-348-9216

##### **Waterbury**

85 Central Avenue 203-756-8074

##### **Willimantic**

1125 Main Street 860-456-1761

#### **Greater Hartford Legal Aid**

[www.ghla.org](http://www.ghla.org)

999 Asylum Avenue  
Hartford, CT 06105  
860-541-5000

#### **New Haven Legal Assistance Association**

[www.nhlegal.org](http://www.nhlegal.org)

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

#### **Consumer Law Project for Elders**

Asistencia legal gratuita a personas mayores de 60 años en todo Connecticut que tienen problemas comunes a los consumidores.  
1-800-296-1467

*Este folleto fue producido por Connecticut Legal Services, Greater Hartford Legal Aid, New Haven Legal Assistance Association, y Statewide Legal Services de Connecticut.*

*La información de este folleto se basa en las leyes de Connecticut al junio de 2018. Esperamos que esta información le resulte útil. No pretende ser asesoramiento legal. Si necesita consejo para su situación, llame a Statewide Legal Services o póngase en contacto con un abogado.*

© junio de 2018

## **Embargo**

Un acreedor no puede entrar en su casa sin su permiso para tomar posesión de sus artículos como muebles o electrodomésticos. Si alguien trata de entrar por la fuerza en su casa o garaje, llame a la policía. Si usted deja su carro estacionado en la calle o en el camino de entrada a su casa, donde el acreedor lo puede ver, puede ser embargado fácilmente. Si un acreedor lo amenaza con embargar sus artículos, quizás le convenga hablar con un abogado. Es más fácil impedir que le embarguen algo que tratar de recuperarlo una vez que haya sido embargado.

## **Calendario de embargo**

Si le van a embargar algo, puede ocurrir lo siguiente:

- **Día de embargo:** El acreedor se lleva de nuevo el artículo.
- **A más tardar a 3 días del embargo:** El acreedor le tiene que dar un estado de cuenta por escrito indicando cuánto dinero debe y el costo del embargo y almacenamiento de sus bienes personales. Quizás reciba este aviso escrito antes del embargo.
- **De 1 a 15 días después del embargo:** Si usted no recibió un aviso escrito antes del embargo, puede recuperar sus bienes personales pagando el monto que debe más el costo del embargo y almacenamiento. Si recibió un aviso escrito antes del embargo, quizás pueda recuperar sus artículos llegando a un acuerdo con el acreedor (ya sea refinanciando su deuda o pagándola por completo).
- **Antes de que el acreedor venda sus artículos:** El acreedor le tiene que dar un aviso por escrito por lo menos 10 días de anticipación sobre el lugar, fecha y hora de cualquier subasta pública o la fecha después de la cual puede vender sus artículos en una venta privada. Puede recuperar sus artículos hasta el día de reventa si llega a un acuerdo con el acreedor.
- **Día de reventa:** El acreedor vende sus artículos.
- **1 a 30 días después de la reventa:** El acreedor le tiene que dar un estado de cuenta por escrito indicando por cuánto se vendieron sus artículos y cuánto dinero de la venta se gastó.

## **¿Qué cuentas debería pagar primero?**

Si no puede pagar todas sus cuentas, tiene que decidir qué cuentas debe pagar primero. Piense sobre lo que pasaría si no paga ciertas deudas y pregúntese qué cuentas afectarán más a su familia si las deja de pagar.

Quizás le convenga pagar en este orden:

- 1. Cuentas que afectan la salud de su familia:** Alimentos, medicamentos, seguro de salud.
- 2. Cuentas que afectan la vivienda de su familia:** Alquiler, hipoteca, cuotas de condominio, impuestos sobre la propiedad, servicios públicos como por ejemplo calefacción y electricidad.
- 3. Las otras cuentas de su familia:** Los pagos de su carro si el carro es esencial (por ejemplo, si necesita un carro para ir a trabajar); manutención de los hijos, impuestos sobre las ganancias, y préstamos estudiantiles garantizados por el gobierno.

Si le queda dinero después de haber pagado estas cuentas, puede decidir cuánto dinero puede pagarle a cada uno de los demás cobradores de deuda.

## **Hacer un Presupuesto**

Quizás le convenga aprender a hacer un presupuesto para pagar sus deudas. Llame o visite:

The University of Connecticut  
Cooperative Extension System (Sistema de Extensión Cooperativa)  
305 Skiff Street  
North Haven, CT 06473  
203-407-3161

También puede obtener información sobre presupuestos en [www.consumidor.gov/section/manejar-su-dinero](http://www.consumidor.gov/section/manejar-su-dinero).

## No creo que esta deuda sea legítima. ¿Qué puedo hacer?

---

No le deberían facturar por algo que no compró o que ya pagó, pero a veces se cometen errores.

### ***Si un acreedor le dice que le debe dinero***

Tiene el derecho de estar en desacuerdo con (o *disputar*) el cargo. Para disputarlo, fíjese en el reverso de su resumen de cuenta mensual para obtener instrucciones sobre cómo presentar una disputa. Lo mejor es escribir una carta e incluir una copia de su resumen de cuenta mensual (vea **Carta A**). Marque los artículos que está disputando.

### ***Si una agencia de cobranzas le dice que le debe dinero***

Debería escribirle una carta inmediatamente a la agencia de cobranzas diciendo que no debe lo que ellos dicen. Hasta que le envíen un comprobante de la deuda, tienen que dejar de llamarlo. Su carta debe ser parecida a la **Carta A**, a continuación.

### ***¿Qué puede pasar a continuación?***

**Si le envían un comprobante**, pero usted cree que es incorrecto, debería enviar otra carta junto con

- el comprobante de que pagó, o
- el comprobante de que la deuda no es suya.

Si siguen tratando de cobrarle, puede obtener ayuda de Statewide Legal Services. Aplicar en línea a [apply.slsct.org/indexsp.html](http://apply.slsct.org/indexsp.html). Si tiene más de 60 años de edad, llame el Proyecto Sobre Las Leyes Del Consumidor Para Ancianos al 1-800-296-1467 para asistencia legal gratuita. También puede llamar a un abogado privado.

**Si no le envían un comprobante**, no hace falta que haga nada. Tienen que dejar de llamarlo.

## **Carta D:**

[Su dirección y fecha de hoy]

[Nombre y dirección de la agencia a la que le está escribiendo]

Re: Exempt Income - Account Number: [Número de cuenta]

To Whom It May Concern:

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,

[Su firma, fecha, y nombre en letra de molde]

<b>Carta D</b>
Ref: Ingresos extentos - Número de cuenta
A quien corresponda:
Esta carta es para notificarles que no quiero que me llamen, escriban o visiten en mi casa o en el trabajo sobre el dinero que ustedes creen que debo. Esta carta también es para notificarles que mi ingreso está exento de cobranza tal como lo indica la ley.

Incluya su número de cuenta y haga una copia de la carta.

### ***¿Cómo me protege el hecho de estar a prueba de fallos?***

Si debe dinero a alguien pero no lo paga, el acreedor lo puede demandar. Si un acreedor lo demanda y gana, la corte registrará un fallo (también llamado una orden) en su contra que dice que tiene que pagar la deuda. Sin embargo, si su dinero y sus bienes están protegidos, sus acreedores no podrán quitárselos. Este tipo de fallo puede tener vigencia de 10 a 20 años y puede ser renovado por el acreedor. Usted no tendrá que pagar mientras su situación siga igual durante esos 10 a 20 años. Pero si cambia—por ejemplo, vuelve a trabajar y a ganar suficiente dinero—posiblemente tenga que pagar la deuda.

### ***¿Tendría que pensar en declararme en quiebra?***

En algunos casos la quiebra puede ser una buena opción. Vea nuestro folleto: *¿Está pensando en declararse en quiebra?*

### ¿El dinero de mi cuenta bancaria está protegido?

Parte del dinero que está en su cuenta bancaria puede estar protegido (o sea que no se lo pueden quitar), pero tiene que presentar ciertos documentos en la corte para protegerlo.

Los acreedores de deuda no pueden tomar dinero de su cuenta bancaria si recibió un depósito directo de

- Beneficios del Seguro Social (jubilación, discapacidad, sobreviviente);
- beneficios de desempleo;
- beneficios de discapacidad (SSI y SSD);
- bienestar social estatal;
- manutención de los hijos;
- pensión alimenticia; o
- pensión.

Si cree que su dinero está protegido, escriba una carta al cobrador de deudas y dígame que su ingreso está protegido y no quiere que se comunique con usted (vea Carta D, a continuación). Haga una copia de la carta y guárdela como comprobante.

### ¿Hay un límite a la cantidad de dinero protegido?

Cierto dinero está protegido automáticamente—según el monto que sea mayor: dos meses de sus **depósitos directos** de pensión o beneficios del gobierno, salarios, manutención de los hijos, pensión alimenticia; o \$1,000.

Si tiene **más que el monto protegido** en su cuenta bancaria, el cobrador de deudas puede tomar su dinero por medio de una *ejecución bancaria*. Es posible que pueda recuperar este dinero si presenta un *formulario de reclamo de exención* a la corte.

### ¿Qué pasa si un acreedor trata de tomar dinero de mi paga?

Es común que un acreedor o agencia de cobranzas lo amenace con tomar dinero de su paga, pero usted puede estar protegido.

**Su paga semanal neta está protegida hasta \$404 a partir de 2018.** Además, vea nuestro folleto, *Asignación de sueldo*.

### Carta A:

[Su dirección]  
[Fecha de hoy]

[Nombre del acreedor o agencia de cobranzas]  
[Dirección del acreedor o agencia de cobranzas]

Re: Billing Error Notice – Account Number: [Número de cuenta]

To Whom It May Concern:

I have received your bill regarding an overdue amount for [los artículos que fueron facturados].

[Seleccione uno o más:]

- I have paid this bill in full.
- I have paid part of this bill and I owe [monto].
- I have not paid this bill because [razón].

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,

[Su firma, fecha, y nombre en letra de molde]

#### En español:

A quien corresponda:

He recibido su factura con un monto adeudado por [los artículos que fueron facturados].

[Seleccione uno o más:]

- He pagado esta cuenta por completo.
- He pagado parte de esta factura y debo [monto].
- No he pagado esta factura porque [razón].

Por favor verifiquen sus registros y corrijan mi cuenta. Además, por favor no me envíen más facturas ni me llamen hasta que este asunto se haya resuelto.

## ¿Qué puede hacer si tiene una deuda pero no puede pagarla?

Los cobradores de deuda tratarán de presionarlo para que pague más de lo que puede.

**Si no puede pagar el monto completo**, envíe el monto que puede pagar todos los meses, aunque le digan que no es suficiente. Si paga algo todos los meses, quizás pueda evitar que lo demanden por el monto completo de la deuda.

**Si no puede pagar nada** y quiere que lo dejen de llamar, puede escribir una carta parecida a la **Carta B**.

Incluya su número de cuenta y haga una copia de la carta. Una vez que haya recibido su carta, un *acreedor* puede seguir comunicándose con usted, pero frecuentemente dejarán de hacerlo. Una *agencia de cobranzas* solo se podrá comunicar con usted para decirle qué medidas van a tomar. Por ejemplo, que lo demandarán en la corte o que no se comunicarán más con usted.

## ¿Qué pueden hacer los cobradores de deudas cuando están tratando de cobrar?

Los cobradores de deudas pueden llamarlo para pedirle dinero y enviarle cartas demandando el pago, pero hay límites a lo que pueden hacer. No es necesario que escuche sus demandas. Puede colgar el teléfono o enviarles una carta diciéndoles que dejen de llamarlo (vea la **Carta B** más arriba).

### **Los cobradores de deuda PUEDEN:**

- Hablar sobre su deuda con su cónyuge y su abogado (si les dijo quién era su abogado).
- Llamar a su empleador para confirmar que trabaja allí o para obtener su información de contacto.
- Demandarlo en la corte.

## **Carta C:**

[Su dirección]  
[Fecha de hoy]

[Nombre y dirección del acreedor o agencia de cobranzas]

Re: Collection Practices of: [Nombre de la compañía de cobranzas]

To Whom It May Concern:

I would like to file a formal complaint against [nombre de la compañía de cobranzas] for actions taken while trying to collect a debt. My complaint is as follows: [escriba lo que hizo la compañía de cobranzas y que violó la ley].

Please investigate this matter and have these practices stopped. You can contact me at [su número de teléfono].

Sincerely,

[Su firma, fecha, y nombre en letra de molde]

### **Carta C en español:**

Ref: Prácticas de cobranza de: [Nombre de la compañía de cobranzas]

A quien corresponda:

Quiero presentar una queja formal contra [nombre de la compañía de cobranzas] por las acciones que tomó al tratar de cobrar una deuda. Mi queja se debe a: [escriba lo que hizo la compañía de cobranzas y que violó la ley].

Por favor, investiguen este asunto y hagan que dejen de hacerlo. Pueden comunicarse conmigo al [su número de teléfono].

Atentamente,

[Su firma, fecha, y nombre en letra de molde]

Consumer Affairs Division  
State Banking Department  
260 Constitution Plaza  
Hartford, CT 06103  
www.ct.gov/dob  
860-240-8170  
1-800-831-7225

Federal Trade Commission  
Debt Collection Practices  
Washington, DC 20580  
www.ftc.gov  
1-877-382-4357

### ¿Qué pasa si el cobrador de deudas me demanda?

El cobrador de deudas le puede entregar documentos legales. Tiene que responder a la demanda, porque si no el cobrador de deudas va a ganar el juicio.

### ¿Qué puede hacer el cobrador de deudas si gana en la corte?

Si el cobrador de deudas lo demanda y gana el juicio, la corte decidirá que debe dinero y le ordenará que pague una cierta cantidad de dinero todas las semanas. Después, si no paga el monto que ordenó la corte cada semana, el cobrador de deudas puede pedir una orden de la corte para quitarle sus bienes o dinero de su paga o su cuenta bancaria.

<b>Un cobrador de deudas puede...</b>	
Tomar dinero de su paga ( <i>ejecución de sueldo</i> )...	... a menos que su paga semanal neta sea menor que 40 veces el salario mínimo (\$404 a partir de 2018).
Tomar dinero de su cuenta bancaria ( <i>ejecución bancaria</i> )...	<p>... a menos que su dinero esté protegido porque es un depósito directo de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beneficios del gobierno como Seguro Social o desempleo;</li> <li>• manutención de los hijos;</li> <li>• pensión alimenticia; o</li> <li>• pensión.</li> </ul> <p>Vea la página siguiente para obtener detalles sobre cuentas bancarias.</p>
Tomar sus bienes ( <i>ejecución de bienes</i> )...	... a menos que alquile o no tenga bienes que se puedan tomar.
<p><b>Si recibe cualquier tipo de ejecución, puede obtener ayuda en uno de los siguientes lugares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Si es mayor de 60 años de edad, llame al Proyecto sobre leyes del consumidor para ancianos al 1-800-296-1467.</li> <li>▶ Puede pedir ayuda en línea a <b>Statewide Legal Services:</b> <a href="http://apply.slsct.org/indexsp.html">http://apply.slsct.org/indexsp.html</a>.</li> <li>▶ Puede obtener ayuda en el <b>Centro de Servicios de la Corte.</b></li> <li>▶ <b>Hable con un abogado privado.</b></li> </ul>	

### Carta B:

[Su dirección]  
[Fecha de hoy]

[Nombre del acreedor o agencia de cobranzas]  
[Dirección del acreedor o agencia de cobranzas]

Re: Contact Request - Account Number: [Número de cuenta]

To Whom It May Concern:

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,

[Su firma, fecha, y nombre en letra de molde]

#### Carta B en español:

Re: Solicitud de contacto – Número de cuenta

A quien corresponda:

Esta carta es para notificarles que no quiero que me llamen, escriban o visiten en mi casa o en el trabajo sobre el dinero que ustedes creen que debo.

Atentamente,

[Su firma, fecha, y nombre en letra de molde]

**Recuerde, aunque se dejen de comunicar con usted, igual seguirá debiendo el dinero. Lo pueden demandar en la corte para cobrar el dinero adeudado.**



Los cobradores de deuda pueden hacer otras cosas, dependiendo de quién sea el cobrador.

- **Su propietario puede tomar una acción legal** para obligarlo a que se mude. Vea nuestro folleto: *Desalojos*.
- **Su compañía de servicios públicos puede cortar el servicio** a menos que pague el monto mínimo todos los meses. Pero, la compañía de servicios públicos no puede cortar el servicio si
  - tiene un *problema que amenaza su vida*.
  - durante el invierno (1 de noviembre al 1 de mayo) y demuestra que tiene *problemas económicos graves*. Vea el folleto: *Ayuda con problemas de servicios públicos*.
- **Hipoteca.** El banco le puede sacar de la casa por medio de una ejecución hipotecaria. Vea nuestro folleto: *Ejecución hipotecaria cuando usted está atrasado con su hipoteca*.
- **Objetos que el vendedor puede embargar**, o retomar (por ejemplo, el cobrador de deudas le puede embargar un carro).

Hay muchas cosas que los cobradores de deuda no pueden hacer. No lo pueden maltratar, acosar, mentir o amenazar. No pueden hablar sobre su deuda con otras personas (como sus vecinos, amigos, parientes o su patrón). Si hacen cualquiera de estas cosas, o algunas de las cosas enumeradas en la página siguiente, estarán violando la ley.

### **¿Qué sucede si necesito ayuda para tratar con un cobrador de deudas?**

- Si es mayor de 60 años de edad, llame al el Proyecto Sobre Las Leyes Del Consumidor Para Ancianos al 1-800-296-1467 para asistencia legal gratuita.
- Puede obtener ayuda de Statewide Legal Services. Aplicar en línea a [apply.slsc.org/indexsp.html](http://apply.slsc.org/indexsp.html).
- También puede llamar a un abogado privado.

### **¿Qué puedo hacer si un cobrador de deudas viola la ley?**

- Es posible que pueda demandar al cobrador de deudas por haber violado la ley y recibir dinero en compensación.
- Puede presentar una carta de queja vea **Carta C**.

## **Los cobradores de deuda NO PUEDEN...**



- Usar lenguaje abusivo, obsceno o profano. Si comienzan a insultarlo, mofarse de usted o hablarle en forma abusiva, cuelgue el teléfono.
- Llamarlo una cantidad exagerada de veces. No pueden llamarlo una y otra vez hasta que usted atienda el teléfono.
- Llamarlo antes de las 8 de la mañana o después de 9 de la noche.
- Llamarlo al trabajo si usted les pidió que dejen de llamarlo.
- Amenazar con hacerle daño a usted, a su propiedad o su reputación, o a otra persona.
- Amenazar con decirle a alguien sobre su deuda.
- Contarles a otros sobre su deuda sin su permiso.
- Decirle que lo van a demandar cuando en realidad no piensan hacerlo.
- Mentirle sobre quiénes son, o pretender que son un abogado o el gobierno.
- Sugerir que usted cometió un delito, que será arrestado o que irá a la cárcel si no paga.
- Indicar falsamente que los documentos que le enviaron son documentos legales de la corte.
- Sugerir que le pueden embargar sus beneficios (como beneficios del Seguro Social, discapacidad, pensión, jubilación, manutención de los hijos, pensión alimenticia o cualquier otro fondo protegido).
- Pedirle que pague más de lo que debe.
- Compartir datos sobre su deuda de otras maneras. Por ejemplo, no pueden
  - enviarle una tarjeta postal con datos sobre su deuda,
  - colocar algo en el sobre que indique que la carta es sobre su deuda,
  - imprimir información sobre su deuda en periódicos o revistas, o
  - obligarlo a aceptar llamadas a cobrar o pagar por telegramas.