

# Guía para la cobranza de deudas

Spanish



Department of  
Consumer Affairs

# Actualización

Esta Actualización incluye nueva información que debe saber cuándo trate con los cobradores de deudas.

## 1. En Nueva York, un cobrador no puede cobrar o intentar cobrar un préstamo de usura (payday loan).

Los préstamos de usura son ilegales en Nueva York. Un préstamo de usura es un préstamo con un alto interés que se da teniendo como garantía su próximo pago de salario. Para solicitar un préstamo usurero debe tener una cuenta corriente (de cheques) y un comprobante de ingreso. En el estado de Nueva York, la mayoría de préstamos usureros se manejan por teléfono o en línea. Si una agencia de cobros intenta cobrarle por un préstamo usurero, visite [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers) o comuníquese con el **311** para poner una queja con el DCA.

## 2. Tenga cuidado con las compañías cobradoras de deudas o compañías que trabajan con éstas, que le ofrecen una tarjeta de crédito si usted paga, en forma parcial o completa, una vieja deuda que posiblemente esté vencida.

Es posible que compañías usen términos como “Fresh Start Program” (Programa de Nuevo Inicio) o “Balance Transfer Program” (Programa de Transferencia de Saldos) para describir ofertas que transfieren su vieja deuda a una nueva cuenta de tarjeta de crédito después de que usted realice cierto número de pagos. *Si acepta la oferta de la tarjeta de crédito y empieza a hacer pagos, se reiniciará el límite de tiempo (estatuto de limitaciones) que tiene la agencia de cobro para demandarlo por esta deuda.* La compañía que le ofrece la tarjeta de crédito puede ocultarle que ésta es una consecuencia de obtener dicha tarjeta de crédito. Consulte la sección **¿Qué debe hacer si lo contacta una agencia de cobranza de deudas? (What Should You Do When a Debt Collection Agency Contacts You?)** para obtener información acerca del estatuto de limitaciones.

## 3. Es ilegal que una agencia de cobro use “falsificación por identificador de llamadas”.

Algunas agencias de cobro están utilizando números de teléfonos falsos para ocultar sus identidades en el identificador de llamadas. Por ejemplo, un cobrador puede usar el número de un familiar o una agencia gubernamental para que usted conteste el teléfono. Si usted recibe una llamada “falsificada” de una agencia de cobros, visite [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers) o comuníquese con el **311** para poner una queja con el DCA.

**Para obtener la información más actualizada, esté pendiente de [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers) y busque “debt collectors” (cobradores de deudas).**

## Introducción

La Ley de Protección al Consumidor de la Ciudad de Nueva York ofrece la más sólida protección antiacoso en el país, cuando se trata de cobro de deudas. Con la aprobación de la Ley Local 15 de 2009, los residentes de la ciudad obtuvieron protecciones aún mayores al ser contactados por los cobradores. La nueva ley también expandió la concesión de licencias y autoridad regulatoria del Departamento de Asuntos del Consumidor (DCA, Department of Consumer Affairs) para incluir a los “compradores de deudas”, negocios que compran deudas vencidas e impagas y que luego tratan de cobrar el dinero, algunas veces entablando juicios contra los consumidores.

En los últimos años, la cobranza de deudas ha sido la categoría número 1 de las quejas presentadas al DCA. Aunque el DCA puede oficiarse de mediador en muchas de las quejas que recibimos, no podemos mediar en cuestiones que involucran juicios monetarios y cuentas bancarias congeladas. Por favor, consulte la casillera marcada como **Información importante sobre el dinero que no puede tomarse para pagar procesos judiciales**, que se encuentra más adelante en esta guía.

El DCA actualizó esta guía para incluir información nueva de importancia sobre sus derechos y los deberes de los cobradores en sus intentos por cobrar las deudas. Su máxima protección reside en conocer los derechos que lo amparan. Asegúrese de que los cobradores sepan que usted conoce sus derechos.

## Ley de concesión de licencias

**Todas las agencias de cobranza de deudas que intenten cobrar deudas personales o de la vivienda a los residentes de la Ciudad de Nueva York deben contar con una licencia del DCA, independientemente de dónde esté situada la agencia.** Los acreedores normalmente recurren a agencias de cobranza de deudas para ayudarles a cobrar deudas vencidas. Un “acreedor” es la persona o negocio que proveyó el servicio original o el crédito por el cual usted debe el dinero. Por ejemplo, los acreedores de las empresas de tarjetas de crédito y compañías de teléfonos celulares. A veces, los acreedores venden su deuda a un tercero, llamado comprador de deudas. Sin importar si la agencia de cobranza de deudas está trabajando para un acreedor o para sí misma como compradora de deudas, debe tener una licencia del DCA y respetar todas las leyes o arriesgarse a recibir multas, sanciones o la suspensión o pérdida de su licencia.

**NOTA: los cobradores que cobran manutención de hijos deben tener la licencia y cumplir requisitos especiales.** Para informarse sobre los requisitos para una licencia otorgada a una agencia de cobranza de deudas, visite DCA en Internet, en [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers).

## Excepciones a la ley de licencias

La ley no se aplica a las actividades de cobranza de deudas efectuadas por:	Contacto para información o para presentar una queja sobre estas actividades:
Acreedores	Un gerente o supervisor en la organización relevante
Empleados del gobierno que realizan la cobranza en sus capacidades oficiales	La agencia de gobierno relevante
Organizaciones de asesoría de crédito sin fines de lucro	Departamento Bancario del Estado de Nueva York: 1-877-226-5697
Negocios de servicios públicos reguladas por la Comisión de Servicios Públicos	Comisión de Servicios Público del Estado de Nueva York: 1-800-342-3355  Nota: la Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York no acepta quejas de la Autoridad de Poderes de Long Island (LIPA, Long Island Power Authority).

## ¿Qué debe hacer si lo contacta una agencia de cobranza de deudas?

Cuando el cobrador lo contacta por primera vez, normalmente lo hace por una **carta de intimación** (carta de cobranza) o una llamada telefónica. Nunca ignore al cobrador de la deuda, aunque usted no reconozca dicha deuda. El DCA le brinda una lista de verificación que le servirá para proteger sus derechos:

- Compruebe que la agencia de cobranza de deudas tenga su licencia.** Las agencias de cobranza de deudas deben incluir su número de licencia del DCA en todas las cartas que le envíe. Para verificar si una agencia de cobranza de deudas tiene licencia, llame al 311 (212-NEW-YORK, fuera de NYC) o busque la verificación instantánea de licencias del DCA en Internet, en [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers).
- Compruebe que la agencia de cobranza de deudas haya proporcionado la información requerida.** Por ley, las agencias de cobranza de deudas deben proporcionar la siguiente información en todas las comunicaciones dirigidas a usted:
  - El nombre de la agencia de cobranza de deudas.
  - El nombre del acreedor original.
  - El importe de la deuda.
  - Un número para devolver la llamada a un teléfono respondido por una persona y el nombre de esa persona. Si su llamada es derivada desde la línea telefónica principal de la agencia, la persona calificada para escuchar sus preguntas debe responder a la llamada dentro de 60 segundos.

- Asegúrese de que el cobrador de la deuda le envíe la validación de la deuda, especialmente si el primer intento de cobranza es telefónico.**

La validación debe incluir lo siguiente:

- El nombre del acreedor original.
- El importe de la deuda.
- Información sobre su derecho a disputar la deuda.

La agencia de cobranza de deudas debe enviarle la validación dentro de los cinco (5) días de contactarlo.

- Siempre solicite que el cobrador de la deuda le envíe una verificación escrita de la deuda original, aun si usted reconoce dicha deuda.**

La verificación debe incluir lo siguiente:

- Un documento del acreedor original que evidencie que usted hizo la compra y tiene una deuda pendiente.
- Una copia del estado de cuenta final del acreedor original Y un documento que enumere lo siguiente:
  - » El capital total que usted adeuda (el capital puede ser el importe original pedido o una parte del importe solicitado que permanece impago, menos todo gasto u honorario).
  - » Cada cargo u honorario adicional que deba, que enumere por separado:
    - \* El total para cada cargo o arancel y la fecha en que se incurrió en ellos.
    - \* Una descripción del motivo por el cual usted debe pagar el cargo u honorario adicional.

Una vez que usted solicite la verificación, una agencia de cobranza de deudas no puede contactarlo para cobrar la deuda hasta que le envíe la verificación. No acepte presiones para hacer los pagos hasta que reciba la verificación de la deuda original.

- Confirme si realmente tiene esa deuda.** ¿Quién es el acreedor original? ¿Recuerda haber comprado un producto o servicio a este negocio? ¿El importe de la deuda es correcto? Puede servir verificar su reporte de crédito. Vea el cuadro que dice: **¿Cree que ha sido víctima de robo de identidad?** en esta guía.

- Verifique la antigüedad de la deuda.** Si la **ley prescripción** de la deuda está vencida, el cobrador debe revelar estos datos, junto con la información sobre sus derechos legales. La ley de prescripción es el período que tiene un acreedor o cobrador para entablarle un juicio a fin de cobrar la deuda.

Si la ley de prescripción está vencida, por ley, el cobrador debe incluir en la carta de cobranza la siguiente declaración en una letra de tamaño 12 como mínimo y en un color diferente al empleado en el resto del texto:

“POR LEY TENEMOS OBLIGACIÓN DE DARLE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN SOBRE ESTA DEUDA. El plazo límite legal (ley de prescripciones) para demandarlo legalmente por el cobro de esta deuda ha vencido. Sin embargo, si alguien lo demanda de todas maneras en reclamo de esta deuda, las normas legales LE EXIGEN A USTED que informe al tribunal que el estatuto de limitaciones ha vencido para evitar que el acreedor obtenga una sentencia. A pesar de que la ley de prescripción ha vencido, usted puede OPTAR por realizar los pagos. Sin embargo, SEA CONSCIENTE: si hace un pago, PUEDEN REINICIARSE los derechos del acreedor de demandarlo para que pague la deuda completa”.

La ley de prescripciones por lo general es de seis años en una deuda de tarjetas de crédito. Tal vez desee hablar con un abogado si tiene dudas o inquietudes sobre la ley de prescripciones.

- Si ha contratado a un abogado**, escriba a la agencia de cobranza de deudas informando el nombre del abogado y la información de contacto. Una vez que la agencia de cobranzas sepa que usted tiene un abogado, ya no podrá contactarlo directamente, sino que deberá tratar exclusivamente con dicho abogado.
- Conserve una copia —anverso y reverso— de cada carta que reciba de la agencia de cobranza de deudas o que envíe a la misma.** También debe tomar nota de cualquier conversación telefónica que tenga con los cobradores, incluyendo la fecha, el nombre de la persona con la que hable y los detalles de la llamada.
- Tenga cuidado de compartir con la agencia de cobranza de deudas datos como su dirección de correo electrónico o número de teléfono celular: el cobrador los usará. Lo mismo sucede con el número de seguro social.

## Los falsos reclamos y el acoso son ilegales.

Una agencia de cobranza de deudas no puede hacer falsas declaraciones, lo cual incluye lo siguiente:

- Afirmar que representa a una agencia de gobierno, como por ejemplo, a la oficina de un alguacil, a una comisaría o a una fiscalía.
- Amenazarlo con arrestarlo.
- Amenazarlo con denunciarlo a las autoridades de inmigración.
- Afirmar que usted ha cometido un delito.
- Amenazarlo con desalojarlo, embargarle el sueldo, sacarle dinero de su cuenta bancaria o tomar sus pertenencias personales sin obtener primero un fallo judicial en tal sentido.

Una agencia de cobranza de deudas no puede hacer nada de lo siguiente:

- Participar en actos de violencia, amenazas de violencia o lenguaje obsceno.
- Afirmar que se debe un monto mayor al real.
- Adjudicarle una deuda que en realidad usted no tiene.

- Argüir que lo demandarán si el estatuto de limitaciones venció. Llamarlo antes de las 8 de la mañana o después de las 9 de la noche o más de dos veces por semana, si el cobrador lo hubiera contactado.
- Publicar una deuda o revelarla a alguna persona, lo cual incluye a familiares y vecinos.
- Contactarse con su empleador, familia, amigos y vecinos por cualquier motivo que no sea localizarse. Los cobradores no pueden hablar sobre la supuesta deuda con ninguna persona que no sea usted.

**Si una agencia de cobranza de deudas no tiene licencia, no le brinda la información requerida por ley o lo amenaza o acosa ilegalmente, llame al 311 ó visite [nyc.gov/consumers](https://nyc.gov/consumers) para presentar una queja ante el DCA.**

Recuerde conservar las notas de las llamadas telefónicas e incluir la fecha, la hora y el nombre de la persona que lo llamó y enviar al DCA toda la documentación que respalde su queja.

## Cómo cuestionar la deuda: qué hacer si una agencia de cobranza le envía información incorrecta sobre la deuda original

Escriba a la agencia de cobranza de deudas dentro de 30 días de recibir la validación —las llamadas telefónicas no bastan— para confirmar que su información sobre la deuda es errónea. Por ejemplo, alerte al cobrador que la cantidad adeudada es incorrecta porque no incluye los pagos que usted ha hecho. Incluya copias de sus cartas de cualquier comprobante que refleje la inexactitud de la información del cobrador.

También puede impedir que el cobrador lo contacte mientras usted alega la deuda, remitiendo una carta de cese de cobranza. Escriba lo siguiente:

*Estoy Alegando esta deuda. Por favor cese toda comunicación con relación a este asunto. Si ya ha informado a las agencias de reporte crediticio, sobre esta deuda favor de contactarlos para ponerlos al tanto de que esta deuda se dispute y solicíteles que la eliminen de mi reporte de crédito. Cualquier otra comunicación más allá de lo legalmente permitido se constituirá una violación de la ley.*

En su carta de cese de cobranza debe mencionar toda táctica abusiva a la que los empleados del cobrador hayan utilizado con usted.

Envíe su carta de cese de cobranza a la agencia de cobranza y al acreedor original por correo certificado, con aviso de retorno, junto con las copias de todo documento que respalde su disputa. Conserve una copia de la carta para sus registros.

Tras recibir una carta de cese de cobranza, una agencia de cobranza sólo está autorizada a contactarlo en circunstancias limitadas, como por ejemplo, para informarle sobre cualquier acción legal que la agencia pretenda interponer o para responder a cualquier otra comunicación de su parte. **Tenga en cuenta que una agencia de cobranza puede demandarlo después de recibir su carta de cese de cobranza.**

**Si una agencia de cobranza de deudas sigue comunicándose con usted o acosándolo después de enviarles una carta de cese de cobranza, dígame a dicha agencia que está violando la ley y llame al 311 ó visite [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers) para presentar una queja ante el DCA.** También puede iniciar acciones legales contra un cobrador que persista en tratar de cobrar dinero. Para cualquier causa legal, recuerde documentar su contacto con el cobrador.

## ¿Cree que ha sido víctima de robo de identidad?

Si un cobrador lo contacta por una deuda que usted no cree tener, siga estos pasos:

1. Verifique su reporte de crédito. Tiene derecho a un reporte de crédito gratuito cada año, de las tres principales agencias de reporte de crédito. Para obtener reportes de crédito gratuitos, visite **[www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com)** o llame al 1-877-322-8228. Para recibir consejos de prevención del robo de identidad, visite **[nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers)** o llame al 311.
2. Presente una denuncia policial en su distrito policial local.
3. Objete la deuda por escrito (según se describió antes) dentro de 30 días y envíe una copia de su denuncia policial y una copia de una declaración de robo de identidad de la Comisión Federal de Comercio (FTC, Federal Trade Commission) (disponible por Internet en **[www.ftc.gov/idtheft](http://www.ftc.gov/idtheft)**) a la agencia de cobranza de deudas. La agencia de cobranza debe revisar su documentación y enviarle una decisión por escrito indicando si la agencia cree que usted efectivamente ha contraído dicha deuda o no. Hasta que la agencia de cobranza de deudas determine formalmente que cree que usted todavía tiene esa deuda, debe dejar de intentar cobrarle.

### Nota:

Por ley, si una agencia de cobranza de deudas determina que su reclamo de robo de identidad es válido, debe hacer lo siguiente:

- Indicar a las agencias de reporte crediticio que eliminen dicha deuda de su reporte de crédito (*si la agencia de cobranza reportó la deuda*).
- Notificar al acreedor original que suspendió los intentos de cobranza de deudas, basándose en su denuncia de robo de identidad.



## ¿Hay algo incorrecto en su reporte de crédito?

Según la Ley Federal de Reporte de Crédito, usted tiene derecho a denunciar si hay información incorrecta en su reporte de crédito. Siga esta lista de verificación:

- Escriba a la agencia de reporte crediticio. Incluya su nombre, domicilio, fecha de nacimiento y número de seguro social para que la agencia pueda identificarlo.
- Identifique la deuda específica que está discutiendo, explique en detalle por qué la información es errónea y solicite que la deuda sea modificada o eliminada. Incluya copias de cualquier documentación que respalde su posición.
- Envíe su carta de objeción por correo certificado, con aviso de retorno. Envíe una copia de la carta a la fuente de la información de la agencia de reporte crediticio —ésta puede ser una agencia de cobranza de deudas o el acreedor original y debe figurar en su reporte de crédito. Conserve copias de las cartas que envíe.

En la mayoría de los casos, la agencia de reporte crediticio debe investigar su objeción y brindarle los resultados por escrito, así como también, una copia gratuita de su reporte de crédito actualizado.

Para obtener más información sobre los ítems en disputa en su reporte de crédito, visite FTC en Internet, en [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov).

## El Pago de la deuda: en caso de que sea válida

Revise sus finanzas y calcule su capacidad de pagos para liquidar la deuda. Recuerde que el incumplimiento en el pago de una deuda puede derivar en un historial de crédito negativo, con lo cual se le dificultará obtener nuevos créditos.

Si no puede cancelar la deuda de inmediato, sea franco con el cobrador. Puede negociar por una cantidad menor. También hay una buena probabilidad de que el cobrador de la deuda diseñe un plan de pago con usted.

### Consejos para negociar con los acreedores y agencias de cobranza de deudas

Al igual que con cualquier negociación, es importante estar preparado. DCA ofrece las siguientes listas de verificación que lo ayudarán a prepararse.

#### Antes de la negociación:

- Conozca qué es lo que pretende de la negociación para poder mantenerse fiel a sus objetivos.

- Reúna todos los documentos importantes.
- Conozca sus derechos y obligaciones según la ley.
- Consiga ayuda adicional (por ejemplo, persona de apoyo, asesor, abogado, intérprete) para la negociación.

### Durante la negociación:

- Escuche.
- Haga preguntas que no puedan responderse con un simple “sí” o “no”. Al preguntar de este modo, obtendrá un auténtico debate.
- No tema finalizar la negociación si se siente presionado a aceptar algo que para usted no es correcto.
- Ponga su acuerdo con el acreedor o agencia de cobranza de deudas por escrito

### Cosas adicionales que debe hacer o no debe hacer:

- Sea honesto. No le diga al cobrador de la deuda que puede cancelar la deuda si esto no es así o que le es imposible pagarla cuando en realidad sí puede.
- Pague sus deudas “garantizadas” primero. Una deuda garantizada es aquella que está respaldada por un bien, como por ejemplo una casa o un automóvil. Sin embargo, no ignore sus otras deudas no garantizadas. Haga todo lo que esté a su alcance para pagarlas lo antes posible.
- No permita que un cobrador de la deuda lo convenza de pedir dinero prestado a un amigo o familiar para cancelar una deuda. Nunca deje que un cobrador lo convenza de sumirse en más deudas.

Si llega a un acuerdo de pago o decide un plan de pagos con una agencia de cobranza de deudas, **por ley, la agencia de cobranza de deudas debe enviarle una confirmación escrita del acuerdo o del plan dentro de los cinco (5) días hábiles.** La confirmación escrita debe indicar lo siguiente:

- Nombre del acreedor original.
- Nombre de la agencia de cobranza de deudas.
- Nombre del empleado que negoció el acuerdo de cancelación o plan de pagos O el supervisor del empleado.
- Incluya su nombre y dirección.
- Identifique la fecha en la que se hizo el acuerdo de cancelación o plan de pagos.
- Enumere el monto específico y la fecha de vencimiento de cada pago.
- Identifique la dirección a la que deben enviarse los pagos por correo o de otro modo.
- Especifique cualquier otro término y condición.

Si usted tiene una deuda con múltiples acreedores, la agencia de cobranza de deudas debe indicar por separado:

- La deuda contraída con cada uno de los acreedores originales.
- La cantidad a pagar en cada deuda.
- Cómo se aplicarán los pagos.

**Asegúrese de que la confirmación escrita incluya sólo los términos que usted aceptó.** Conserve la confirmación escrita para sus registros.

Dentro de los 21 días calendarios de haber recibido el pago final según el acuerdo de cancelación o plan de pagos, la agencia de cobranza de deudas debe confirmar por escrito que la deuda se cancela completamente e identificar al acreedor original y el número de cuenta.

**Si usted no recibe la confirmación escrita por parte de la agencia de cobranza de deudas o si la correspondencia no refleja lo que a su criterio se acordó, notifique a la agencia de cobranza de deudas de inmediato. También puede llamar al 311 ó visitar [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers) para presentar una queja frente a DCA.**

## Declararse en quiebra

Usted tiene el derecho legal de declararse en quiebra, pero debe pensarlo seriamente y explorar otras opciones primero. Bajo la ley, si está considerando declararse en quiebra, debe concurrir a sesiones de asesoramiento en materia de quiebras con un profesional calificado, para que le informe sus opciones. Para encontrar a un asesor en quiebras aprobado, comuníquese con el Programa de Fideicomisos del Departamento de Justicia de los EE. UU, llamando al 1-202-514-4100 u obtenga información sobre asesoramiento crediticio y educación para deudores por Internet, en [www.usdoj.gov/ust/eo/bapcpa/ccde](http://www.usdoj.gov/ust/eo/bapcpa/ccde).

## Cómo tomar control de sus deudas

¿Está estresado por las deudas? No está solo. La Oficina de Capacitación Financiera (OFE, *Office of Financial Empowerment*) de DCA puede ayudarlo a tomar el control.

Llame al 311 (212-NEW-YORK fuera de NYC) o visite [nyc.gov/ofe](http://nyc.gov/ofe) para encontrar un Centro de Poder Financiero cercano a usted. Estos centros le ofrecen asesoramiento financiero gratuito y personalizado, a cargo de asesores profesionales, en inglés y español, ya sea en forma personal o por teléfono. También puede obtener referencias a las organizaciones de la Red de Educación Financiera de la ciudad, que ofrecen clases educativas sobre finanzas sin cargo y a bajo costo, talleres y servicios de asesoramiento personalizados en toda Nueva York. Por Internet puede buscar un directorio de la Red de Educación Financiera por tema, municipio, idioma y proveedor. El sitio web de la OFE también provee amplios recursos que le servirán para obtener, administrar, ahorrar y proteger su dinero.

## Cuidado con las estafas de ayuda con la deuda

Muchas empresas se ofrecen a ayudarlo a solucionar todos sus problemas de deudas con gran rapidez y a bajo costo.

Suena como una buena oferta, ¿no?

NO LO ES. Lamentablemente, cuando una oferta parece sospechosa, porque es demasiado buena para ser cierta, por lo general, lo es. Muchas de las compañías que le prometen resolverle los problemas de deudas a la larga, en realidad causarán más dolor a largo plazo. Sepa cómo detectar los signos de una estafa.

Signos indicativos de que la compañía “de asistencia con las deudas” está tratando de “estafarlo”:

**Le prometen eliminarle todas las deudas.** Las deudas no desaparecen a menos que las pague. Una compañía que le diga que lo librarán de las deudas está tratando de estafarlo.

**Le recomienda que saque un nuevo préstamo, sin revisar su situación financiera.** Todo prestamista calificado tendrá que evaluar su capacidad para devolver un crédito antes de ofrecerle el dinero.

**Solicita honorarios mensuales sustanciales por sus servicios.** Si usted ya está teniendo dificultad pagando las deudas, no debe agregar a sus gastos el pago a una persona para que le maneje una deuda que usted puede devolver por sus propios medios o en consulta con un asesor crediticio gratuito o a bajo costo.

**Le dice que deje de hacer pagos o de contactar a sus prestamistas.** A menudo, los prestamistas están dispuestos a elaborar un plan de cancelación de la deuda en forma conjunta con usted. Si la compañía le dice que no los contacte, podría estar reteniendo información valiosa. Si deja de hacer pagos, puede dañar su crédito y desafiar la buena disposición del prestamista para la negociación.

**Le pide que firme formularios en blanco o que traspase la propiedad de su bien.** NUNCA firme documentos en blanco. NUNCA firme acuerdos que no entiende. Recuerde: si la compañía no le quiere explicar la documentación o responder a sus preguntas, no haga trato con ella.

# Si un cobrador de deudas lo demanda

**No ignore la citación de un juzgado.** Consulte con un abogado o si no puede pagarlo, vaya a la secretaría del juzgado y responda personalmente la citación. Si la ignora, el acreedor puede obtener un fallo judicial —llamado fallo por incumplimiento— mediante el cual se le puede ordenar que haga un pago, el cual puede incluir honorarios y cargos por intereses, además de la deuda en sí. Si un acreedor tiene una sentencia contra usted, ese acreedor puede apropiarse de parte del dinero que usted perciba como salario para cobrarse la deuda. El siguiente cuadro **Juzgados Civiles de Nueva York** (abajo) incluye información importante.

## Juzgados Civiles de Nueva York

**Lugares y horarios:** 1-646-386-5700

**Obtenga información útil** personalmente, en el tribunal o en Internet:  
[www.courts.state.ny.us/courts/nyc/civil/index.shtml](http://www.courts.state.ny.us/courts/nyc/civil/index.shtml)

**Represéntese usted mismo en el juzgado:**  
[www.courts.state.ny.us/courts/nyc/civil/represent.shtml](http://www.courts.state.ny.us/courts/nyc/civil/represent.shtml)

**Busque asesoría legal:**  
[www.nycourts.gov/courts/nyc/civil/legalassistance.shtml](http://www.nycourts.gov/courts/nyc/civil/legalassistance.shtml)

## Información importante sobre el dinero que no puede tomarse para pagar procesos judiciales

De conformidad con la ley estatal y federal, cierto dinero **jamás puede** llegar a manos de los acreedores para satisfacer los procesos judiciales. Este dinero se considera “fondos exentos”. Usted puede optar por usar estos fondos a fin de cancelar una deuda que tenga pendiente, pero un acreedor no puede congelar dichos fondos ni tomarlos a la fuerza de usted o de su cuenta bancaria para cobrarse una deuda.

### Los fondos exentos incluyen los siguientes:

- Ingreso de seguridad complementaria (SSI, *Supplemental Security Income*).
- Jubilación del seguro social.
- Discapacidad del seguro social (SSD, *Social Security Disability*).
- Asistencia pública (asistencia temporaria para familias necesitadas, TANF [*Temporary Assistance for Needy Families*]).
- Ingresos percibidos mientras se recibe SSI o asistencia pública.
- Beneficios por discapacidad.
- Beneficios por indemnización laboral.

- Beneficios de veteranos.
- Beneficios por neumoconiosis.
- Manutención de cónyuge, mantenimiento (pensión alimentos) o manutención de menores.
- Retiro de ferroviarios.
- Beneficios por desempleo.

### Nota:

De acuerdo con la Ley de Protección de Ingresos Exentos de 2008, su banco nunca puede quitarle o congelarle los primeros \$1740 de su cuenta bancaria o de la unión crediticia para pagar un juicio, independientemente de que su cuenta tenga o no fondos exentos.

Para obtener más información sobre los fondos exentos y a dónde recurrir si necesita asistencia, visite [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers) y descargue *Debt Collection: Money Judgments and Frozen Bank Accounts, Information for Consumers*.

## Cómo resolver reclamos

Si usted reside en uno de los cinco municipios de la Ciudad de Nueva York o si era residente de la ciudad en el momento en que lo contactó una agencia de cobranza de deudas, puede presentar una queja ante la agencia de cobranza de deudas frente al DCA. Para hacerlo, llame al 311 ó visite **[nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers)**.

Si reside fuera de la Ciudad de Nueva York, puede presentar una queja ante su agencia de protección del consumidor local y/o la FTC. Para presentar una queja federal o para obtener información gratuita de la FTC sobre cuestiones del consumidor, llame al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357) en forma gratuita o visite **[www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)**.





Bill de Blasio  
Mayor

## Department of Consumer Affairs

El Departamento de Asuntos del Consumidor de la Ciudad de Nueva York garantiza a los consumidores y a las empresas el beneficio de un mercado justo y vibrante. Si desea obtener información adicional acerca del Departamento, visite [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers)

**Si tiene una queja relacionada con el consumidor, llame al DCA, al 311 ó (212) NEW-YORK.**

Los empleados de la Ciudad de Nueva York no tienen permitido solicitar o aceptar nada de valor, como dinero, donaciones o propinas por hacer su trabajo. Para denunciar actos de corrupción, contáctese con el Departamento de Investigación de la Ciudad de Nueva York al [www.nyc.gov/doi](http://www.nyc.gov/doi)



Impreso con papel reciclado en un 30% posconsumo