

Carta de derechos del consumidor: Cobro de deudas



La Norma para detener el acoso y la intimidación y asegurar el cobro legal de deudas (Stopping Harassment and Intimidation and Ensuring Lawful Debt Collection Rule, SHIELD) entra en vigor el 1 de enero de 2027. La norma da a los consumidores de la ciudad de Nueva York las protecciones más sólidas del país contra el cobro abusivo de deudas. Este documento describe todas las protecciones vigentes desde el 1 de enero de 2027.

Sus derechos

1. Tiene el derecho a estar libre de acoso e intimidación.

Los cobradores de deudas **NO PUEDEN**:

- Usar métodos agresivos y tácticas de presión para cobrar deudas, incluyendo:
 - Llamarlo o enviarle mensajes de texto una y otra vez.
 - Usar lenguaje obsceno o grosero, o hacer amenazas de violencia o de deportación.
 - Comunicarse con usted si les dijo que tiene un abogado.

2. Tiene derecho a elegir el método de contacto que prefiera.

Puede informar a los cobradores de deudas cómo y cuándo pueden comunicarse con usted.

Los cobradores de deudas **NO PUEDEN**:

- Comunicarse con usted por una deuda más de tres veces a la semana, a menos que es para responderle. (Nota: Las cartas enviadas por correo postal no cuentan).
- Llamarlo antes de las 8:00 a. m. o después de las 9:00 p. m., hora del este, a menos que usted dé su consentimiento por escrito.
- Llamarlo a su teléfono del trabajo, a menos que usted dé su consentimiento previo por escrito.

SOBRE EL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y AL TRABAJADOR (DEPARTMENT OF CONSUMER AND WORKER PROTECTION, DCWP) DE LA CIUDAD DE NUEVA YORK

El DCWP es el principal organismo municipal de control del país, encargado de velar por la justicia económica. Ofrecemos a los neoyorquinos un alivio económico real y los protegemos frente a prácticas abusivas, engañosas e injustas que vulneran sus derechos como consumidores y trabajadores.

El DCWP da licencias a las agencias de cobro de deudas, que son empresas privadas que cobran las deudas reclamadas a los consumidores de la ciudad de Nueva York. El DCWP hace cumplir las reglamentaciones de protección al consumidor como la Norma SHIELD.

3. Tiene derecho a elegir si quiere recibir comunicación electrónica.

Los cobradores de deudas podrán comunicarse con usted electrónicamente en una dirección de correo electrónico o un número de mensaje de texto que usted designó, con su consentimiento previo. Puede revocar su consentimiento en cualquier momento.

Los cobradores de deudas NO PUEDEN:

- Cobrar o intentar cobrar deudas electrónicamente, a menos que usted dé su consentimiento para recibir comunicaciones electrónicas.
- Enviarle un mensaje a la dirección de correo electrónico que dio su empleador.
- Negarse a que usted dispute una deuda electrónicamente si el cobro de la deuda se efectuó así.

4. Tiene derecho a obtener información sobre la deuda al inicio de las comunicaciones.

Los cobradores de deudas deben enviarle un "aviso de validación" en un plazo de cinco días desde su primer contacto. El aviso de validación debe dar detalles sobre la deuda, incluyendo el desglose, las revelaciones importantes sobre sus derechos y datos de contacto para consultas.

Los cobradores de deudas NO PUEDEN:

- Enviar el aviso de validación exclusivamente por correo electrónico y no por servicio postal, aunque usted dé su consentimiento para recibir mensajes por correo electrónico.

5. Tiene derecho a usar cualquier servicio de idiomas disponible.

Los cobradores de deudas deben informarle sobre los servicios de idiomas y traducción disponibles para ayudarlo a entender las comunicaciones sobre la deuda, y deben incluir esta información en el aviso de validación y en su sitio web.

Los cobradores de deudas NO PUEDEN:

- Comunicarse con usted en un idioma distinto del inglés, a menos que le enviaron un aviso de validación en ese idioma.
- Ignorar su preferencia del idioma después de enviar un aviso de validación en un idioma distinto al inglés. Deben enviarle más avisos y aceptar sus respuestas, como por ejemplo una disputa, en el mismo idioma que el aviso de validación.

CONSEJOS

- Lleve un registro de todas las llamadas, incluyendo la fecha, la hora, el nombre de la persona que llama, el nombre de la empresa y los detalles de la conversación.
- Conserve copias de toda la documentación y de las cartas, incluyendo el aviso de validación y el aviso de deuda sin verificar.
- No ignore las cartas de cobro y ejerza sus derechos.
- Aunque dispute o solicite la verificación de la deuda verbalmente, haga un seguimiento por escrito mediante correo certificado para documentar su disputa.
- Insista en recibir un aviso de validación de inmediato cuando los cobradores de deudas se comuniquen con usted. Aunque tengan cinco días para enviarlo, puede exigirlo.
- Si usted disputó la deuda o solicitó su verificación, pero no recibió respuesta después de 60 días, pida al cobrador de deudas que le envíe un aviso de deuda sin verificar o que confirme que lo enviará.

6. Tiene derecho a la privacidad sobre su deuda.

Los cobradores de deudas NO PUEDEN:

- Revelar su presunta deuda a nadie, excepto a usted o a su abogado, según las instrucciones que usted les dé. Esto incluye a sus familiares o compañeros de trabajo.
- Hablar o acosar a sus familiares, compañeros de trabajo o a cualquier persona que conozca sobre la presunta deuda que tiene.
- Comunicarse con usted si les dijo que tiene un abogado.

Los cobradores de deudas pueden informar la deuda a las agencias de informes de crédito de los consumidores basándose en la información dada por el propietario de deuda o por el tercero contratado para cobrarla.

7. Tiene derecho a cuestionar una deuda en cualquier momento.

Puede disputar una deuda o pedir una verificación de la deuda (prueba de que la deuda es válida y de que la cantidad es correcta) en cualquier momento. Puede disputar la totalidad o parte de la deuda o pedir la verificación mediante cualquier método que usen los cobradores para comunicarse con usted, incluyendo por teléfono.

Importante: Aunque presente una queja ante un organismo reglamentario gubernamental, debe enviar una copia de su disputa o solicitud de verificación directamente al cobrador de deudas para iniciar el proceso de disputa.

8. Tiene derecho a recibir una respuesta a las solicitudes de verificación y a obtener pruebas de la deuda en disputa.

En un plazo de 60 días después de recibir su disputa o solicitud de verificación, el cobrador de deudas deberá entregarle 1) copias de la documentación detallada que acredite que la deuda es válida y exacta, o bien 2) un "aviso de deuda sin verificar" donde se establezca que no pueden verificar la deuda objeto de la disputa. Los ejemplos de avisos están disponibles en nyc.gov/dcwp.

Los cobradores de deudas NO PUEDEN:

- Intentar cobrar la deuda en disputa hasta que los documentos de verificación confirmen que debe la deuda y la cantidad reclamada es correcta. Por ejemplo, los documentos de verificación podrían incluir un estado de cuenta que muestre la cantidad adeudada o un estado de cuenta definitivo que el acreedor original le envió antes de enviar la cuenta a cobranza.
- Usar únicamente un fallo por incomparecencia, es decir, una resolución del tribunal dictada sin que usted compareciera en el proceso judicial, como verificación. Si los cobradores de deudas no pueden presentar documentos que verifiquen la deuda, se considera no verificada y deben enviarle un aviso de deuda sin verificar.

QUEJAS

Si un cobrador de deudas vulnera sus derechos, puede presentar una queja ante el DCWP de una de las siguientes maneras:

- Visite nyc.gov/dcwp
- Llame al **311** y diga "Queja ante la agencia de cobro de deudas".

Incluya copias de los documentos y cualquier correspondencia que recibió del cobrador de deudas.

El DCWP atiende a todos los neoyorquinos sin importar su estatus migratorio.

Importante: Si su cuenta es asignada o enviada a otros cobradores de deudas, envíe copias del aviso de deuda sin verificar a cualquiera que intente cobrar la cuenta.

9. Tiene derecho a recibir revelaciones específicas sobre la deuda médica.

Los cobradores de deudas deben incluir en el aviso de validación una revelación clara en la que se indique que:

- La información sobre deudas médicas no puede comunicarse a una Agencia de informes del consumidor.
- Si tiene unos ingresos bajos o limitados, es posible que sea elegible para enviar una solicitud de ayuda económica para determinadas deudas médicas relacionadas con los servicios del hospital, según las políticas de ayuda económica de los hospitales.

Puede pedir información o disputar deudas médicas relacionadas con una sola hospitalización o un mismo ciclo de tratamiento.

Importante: Avise *inmediatamente* al cobrador de deudas y al proveedor médico si cree que usted puede ser elegible para recibir ayuda económica o que habría sido durante el tratamiento médico. El cobrador no puede cobrar la deuda y puede que tenga que tomar medidas correctivas.

10. Tiene derecho a revelaciones específicas sobre una deuda zombi/antigua.

Si venció el plazo (plazo de prescripción) para reclamar la deuda o interponer una demanda ante los tribunales, el cobrador deberá informarle por escrito *antes de* intentar cobrar la deuda. También deben avisarle que es ilegal según la ley federal demandarlo o amenazarlo con demandarlo por una deuda zombi/antigua.

Importante: El plazo para demandar por cierta deuda de consumidor es de tres años. Si lo demandan ilegalmente por una deuda antigua, consulte *inmediatamente* con un abogado o a un servicio de asistencia jurídica y comuníquelo al tribunal.

11. Tiene derecho a saber qué hay en su informe de crédito.

Los cobradores de deudas deben avisarle por escrito *antes de* informar la deuda a cualquier Agencia de informes del consumidor (agencia de crédito).

Importante: Las leyes federales lo protegen cuando disputa información de su informe de crédito.

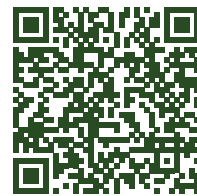
RECURSOS Y AYUDA GRATUITA

Departamento de Protección al Consumidor y al Trabajador (DCWP) de la ciudad de Nueva York: Visite nyc.gov/dcwp y busque “debt” (deuda) para acceder al Glosario de términos frecuentes sobre el cobro de deudas, ejemplos de avisos de deuda sin verificar y más.

Centros de Poder Financiero de la Ciudad de Nueva York: Visite nyc.gov/TalkMoney para pedir una cita para asesoramiento económico gratuito, confidencial y personalizado, o llame al 311 y diga “Financial Counseling.” (Asesoramiento económico).

Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission): Visite ftc.gov para obtener más información sobre la Ley de Informe Justo de Crédito (Fair Credit Reporting Act).

Escanee para ver las traducciones:



nyc.gov/dcwp