
Prácticas justas de cobranza

Contacto con usted acerca de la deuda

La ley federal Fair Debt Collection Practices Act (15 USC §§ 1692-1692p) (la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas, o FDCPA) y ley de California Rosenthal Fair Debt Collection Practices Act (Cal. Civil Code (Código Civil) §§ 1788 y ss.) protegen a los consumidores de prácticas abusivas, injustas o engañosas de las agencias de cobranza. Estas leyes sólo se aplican a las agencias de cobranza, no a los acreedores originales.

Las comunicaciones del cobrador a usted:

- Deben ser en una hora conveniente, generalmente considerado entre 8 a.m.-9 p.m., a menos que usted acepte otras horas.
- Deben ir a través de su abogado, si el coleccionista sabe que usted está representado.
- No deben tomar lugar en su trabajo, si su empleador prohíbe este tipo de llamadas.
- No deben hostigarlo o ser abusivas. Por ejemplo, el cobrador no puede: hacer amenazas, usar lenguaje profano, o llamarle repetidamente.
- No deben incluir declaraciones falsas o engañosas. Por ejemplo, el cobrador no puede: clamar ser un agente de la ley o un abogado, mentir sobre la cantidad de la deuda, clamar que lo encarcelaran por la deuda, o malinterpretar sus derechos legales.
- No deben efectuar prácticas desleales. Por ejemplo, el coleccionista no puede: añadirle a la deuda intereses o cuotas sin autorización o depositar cheques sin autorización.
- Deben parar, si usted manda una carta de cese y desista a la agencia de cobros pidiendo que no le llamen.

Contacto con Terceras Partes

Cobradores sólo pueden comunicarse sobre la deuda con su abogado, una agencia de informes de crédito, su cónyuge y sus codeudores. Pueden ponerse en contacto con terceras partes para localizarlo. No pueden indicar que sus intenciones son cobrar una deuda. Generalmente, no pueden contactar a terceras partes más de una vez.

¿Qué Puedo Hacer?

Escribe una Carta

Como consumidor, usted tiene el derecho de exigir que una agencia de cobranza se detenga de contactarlo (15 U.S.C. §1692c). Usted debe notificarle a la agencia de cobros por escrito que usted quiere que terminen todas comunicaciones o que pongan un fin a un tipo de comunicación particular, por ejemplo: que paren sus llamadas telefónicas. Si la agencia de cobranza está manejando más de una de sus deudas, usted debe enviar una carta separada para cada deuda. Después de recibir su solicitud, el cobrador debe dejar de toda comunicación, excepto para reconocer que ya no pondrán contactarlo, o para informarle de que estarán buscando un remedio legal en iniciar una demanda contra usted. Para solicitar que un cobrador deje de contactarlo, mande su carta por correo certificado. Mantenga una copia por su constancia.

Ejemplo de una Carta de Cesar y Desistir

Número de Cuenta: _____

A quien le interese:

Por medio de la presente carta, solicito que cese y desista cualquier y cada llamada telefónica. Favor de poner cualquier intento de cobrar sobre la cuenta mencionada por escrito.

La presente se le indica que debe cesar inmediatamente todos los cobros o tendrá que enfrentar sanciones legales bajo la Ley Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA), 15 USC Secciones 1692c y 1692k, cuales se incorporan y se aplican a los acreedores como a su empresa por el Rosenthal Fair Debt Collection Practices Act, Código Civil de California Sección 1788.17.

POR FAVOR MARQUE EN SUS ARCHIVOS COMO CORRESPONDE.

Gracias de antemano por su cooperación prevista en este asunto.

[Usted puede descargar esta carta en nuestra página web.](https://saclaw.org/wp-content/uploads/2026/02/cease-desist-letter.docx) (<https://saclaw.org/wp-content/uploads/2026/02/cease-desist-letter.docx>)

Haga una Queja

Violaciones de la Ley Fair Debt Collection Practices Act pueden ser reportadas a la agencia gubernamental apropiada. Las quejas pueden hacerse en línea:

Fiscal General de California

[Formulario de queja del consumidor contra una compañía/corporación](#)

(https://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business_corpform_sp.pdf)

Agencia de Protección Financiera del Consumidor

[Sepa cómo enviar una queja](https://www.consumerfinance.gov/es/enviar-una-queja/) (<https://www.consumerfinance.gov/es/enviar-una-queja/>)

Demanda por Violaciones

Además, en virtud de 15 USC §1692k, los consumidores pueden demandar a los cobradores quienes violan cualquier parte de la Ley Fair Debt Collection Practices Act, incluyendo conducto hostigoso o comunicaciones continuadas a pesar de su solicitud que paren. Usted puede presentar una demanda en cualquier corte estatal o federal, pero usted debe presentar en el plazo de un año de la violación. Los consumidores pueden demandar por la cantidad de cualquier daño causado por la violación, y una indemnización adicional de hasta \$ 1000 por violación.

Violaciones Pueden Reducir la Deuda

Si el cobrador lo demanda por la deuda y usted ha sido víctima de tácticas de cobro abusivas, usted puede usar la defensa afirmativa de “recuperar” para reducir su deuda. Los consumidores tienen derecho a los gastos por cuenta propia, y hasta \$ 1000 por violación de las leyes sobre prácticas justas de cobranza, cuáles pueden ser utilizados para compensar la cantidad adeudada.

Esta defensa se puede usar incluso si el estatuto de un año de prescripción para presentar su reclamo ha pasado. Usted no puede usar esta defensa afirmativa si ya ha sido compensado por violaciones de la colección.

Para Más Información

[Preguntas frecuentes sobre la cobranza de deudas](https://consumidor.ftc.gov/articulos/preguntas-frecuentes-sobre-la-cobranza-de-deudas) (<https://consumidor.ftc.gov/articulos/preguntas-frecuentes-sobre-la-cobranza-de-deudas>) (en español)

Esta guía de la Comisión Federal de Comercio resume sus derechos bajo la Ley *Fair Debt*

Collection Practices Act (FDCPA).

[Your Rights Under California's Fair Debt Collection Practices Act](https://oag.ca.gov/consumers/general/debt-collectors)

<https://oag.ca.gov/consumers/general/debt-collectors> (Sus derechos bajo el *Fair Debt Collection Practices Act* en California) (en inglés)

Una guía de la Fiscal General de California.

[California Fair Debt Collection Laws](http://www.nolo.com/legal-encyclopedia/california-fair-debt-collection-laws.html) (<http://www.nolo.com/legal-encyclopedia/california-fair-debt-collection-laws.html>) (Leyes en California de cobros de deudas justos) (en inglés)

Este artículo resume sus derechos bajo la Ley Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) y la Ley Rosenthal Fair Debt Collection Practices Act.