

Trato con los cobradores

¡Hasta los deudores tienen derechos!

¿Qué ocurre si un cobrador se pone en contacto conmigo?

Los cobradores de deudas de morosos (*debt collectors*) sólo pueden ponerse en contacto con usted si fuera necesario y por una causa razonable, como por ejemplo exigirle un pago. Por lo general el contacto se limita a un máximo de tres llamadas telefónicas o cartas por semana, y sólo pueden contactarle entre las 7.30 y las 9.00 pm los días de semana, y entre las 9.00 am y las 9.00 pm los fines de semana, y ningún contacto en los feriados públicos nacionales.



¡Yo cuestiono la deuda!

Si el cobrador le está contactando por una deuda que no tiene, usted puede cuestionarla. Debe pedirle información sobre la cuenta y copias de los contratos. Si usted cree que debe parte de la deuda, pero el cobrador le está pidiendo una cifra distinta, debe pedir un estado de cuenta detallado (*itemised statement*) que establece claramente la fecha y cantidad de la deuda, cómo se calcula, detalles de todos los pagos realizados y de las cantidades que se deben.

No olvide de guardar un registro de sus conversaciones y los nombres de las personas con las que habla, así como copias de todas las cartas que envía y recibe.

Podría ser una deuda mía, pero ...

Si la deuda en cuestión tiene varios años, no la confirme ni haga pago alguno hasta no obtener asesoramiento legal independiente. Si su deuda tiene más de seis años, y no ha hecho pagos por seis años, o ha reconocido su deuda por escrito no después de este tiempo, entonces la deuda está **prescrita (statute-barred)**. Esto significa que usted tiene una defensa en caso de que el cobrador lo lleve al juzgado para recuperar el dinero.

La historia de Eva

A Eva la contactó un cobrador por una deuda de menos de \$500, correspondiente a un teléfono celular. Desde hacía seis años que no había oído más de la deuda. Ella le explicó al cobrador que su teléfono le fue robado, y que había denunciado el incidente años atrás. El cobrador rehusó escucharla, insistió en el pago de una suma global (*lump sum*) y rehusó hacer arreglos razonables para el pago.

Eva buscó asesoramiento legal de un abogado que le dijo que la deuda había prescrito .

¡IMPORTANTE: Nunca pague **dinero alguno** para saldar una deuda muy antigua, o una que cree usted que no es suya, sin antes pedir asesoramiento legal.

¿Pueden hacerlo?

Hay leyes de protección al consumidor que regulan la forma en que el cobrador se contacta con usted o la forma en que lo trata. No pueden utilizar la fuerza o la violencia física contra usted – si lo hacen, denúncielos a la policía inmediatamente. Los cobradores no deben dañar o amenazar con dañar su propiedad, ni usar o amenazar con usar la fuerza contra usted o su familia. No pueden insultarle o hacer comentarios intimidatorios contra usted, ni tampoco avergonzarle revelando su deuda a otras personas.

Los ejemplos de intimidación (*harassment*) incluyen:

- contactarle demasiado a menudo
- llamarle por teléfono demasiado tarde en la noche o demasiado temprano en la mañana
- amenazar a sus amigos y familia, o su propiedad
- usar lenguaje insultante
- enviarle cartas que parecen documentos de un juzgado pero que no lo son
- discutir sus asuntos financieros con su empleador, colegas u otros asociados

Si cree que le están intimidando debe presentar una queja a ASIC o ACCC. Si le han amenazado u ofendido, o un cobrador rehusa dejar su casa o lugar de trabajo, debe llamar a la policía.

Por ahora no puedo pagar ...

Si fuera su deuda y la cantidad es la correcta, pero tiene problemas en pagarla ahora, trate de negociar un plan de pagos con el cobrador. Contacte un asesor financiero (*financial counsellor*) para que le ayude con un plan financiero o un presupuesto si eso es lo que precisa o igualmente si simplemente necesita ayuda para negociar con el cobrador. Asegúrese de no ofrecer más de lo que puede verdaderamente pagar. Sea honesto con el cobrador sobre su situación. Si acuerdan un plan de pagos, pídale confirmación por escrito y guarde una copia.

Aunque el cobrador rechace su oferta debe igualmente comenzar a pagar la deuda. Siga tratando de acordar un plan de pagos con el cobrador.

La historia de Marcos

Marcos había recién vuelto de un viaje al extranjero cuando recibió una carta de un abogado diciendo que debía \$1.000 desde hacía tres años de una tarjeta de crédito. Él se había olvidado de pagar la tarjeta antes de viajar, había gastado todos sus ahorros mientras estaba fuera y solamente había podido encontrar trabajo a tiempo parcial, que paga unos \$100 a la semana.

Marcos estaba preocupado porque no podía encontrar trabajo a tiempo completo. El abogado lo llamaba muchas veces por la deuda, y Marcos dejó de atender el teléfono. Pensó además que por hacer esto podría haber perdido una cantidad de oportunidades de empleo, cosa que lo hizo sentirse aún más afligido.

Marcos hizo una cita para ver a un asesor financiero que pidió documentos al abogado para determinar si la deuda era efectivamente de Marcos y que no hubiera prescrito (*statute-barred*).

Marcos firmó una autorización para que el asesor financiero actuara en su nombre. El asesor financiero le escribió al abogado pidiéndole que todas las llamadas telefónicas y correspondencia destinadas a Marcos le sean transferidas a él. Marcos inmediatamente se sintió mucho mejor ahora que no iba a recibir más las llamadas angustiantes del abogado.

El asesor y Marcos prepararon un plan financiero (*money plan*) que mostraba exactamente cuáles eran los ingresos y los gastos de Marcos. El plan financiero mostró que Marcos podía pagar \$10 por semana al acreedor. El asesor financiero ofreció esta cantidad al abogado quien confirmó por escrito que aceptaba esta cantidad. Marcos le dijo también al asesor financiero que ahora iba a poder buscar empleo a tiempo completo con confianza y que iba a poder incrementar la cantidad cuando ganara más dinero.

Cómo obtener ayuda-----

ASESORAMIENTO JURÍDICO

Consumer Credit Legal Centre (NSW) Inc. (Centro Legal de Crédito al Consumidor) brinda asesoramiento legal gratuito a las personas que están experimentando dificultades con préstamos o quienes han sido contactados por cobradores por un préstamo: **(02) 9212 4111**

Law Access ayuda a los que llaman a encontrar información y servicios para ayudarles con problemas legales y consultas: **1800 806 913**

ASESORAMIENTO FINANCIERO

Credit and Debt Hotline (Línea de Crédito y Débito)
Información y derivación a un asesor financiero que puede ayudarle a estudiar su presupuesto, negociar con los acreedores, completar algunos documentos para un juzgado o derivarle a otros servicios adecuados: **1800 808 488**

QUEJAS POR INTIMIDACIÓN AL DEUDOR

Office of Fair Trading (Oficina de Transacciones Equitativas): 13 32 20

ACCC: Australian Competition and Consumer Commission (Comisión Australiana de Competencia y Consumo): 02 9230 9133

ASIC: Australian Securities and Investment Commission (Comisión Australiana de Valores e Inversiones): 1300 300 630

SERVICIO DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN

Puede llamar a este servicio gratuito y pedir un intérprete para que le ayude por teléfono a explicar su problema a alguno de los servicios indicados arriba: **13 14 50**

Un proyecto de Consumer Credit Legal Centre (NSW) Inc. 2006. Hay disponibles otras hojas informativas de esta serie en www.cclcnsw.org.au o llamando al **(02) 9212 4216**