

# Cómo arreglárselas



Linda Boelter

## Comunicación con los acreedores

**C**uando disminuye su ingreso y usted se da cuenta que no puede pagar todas sus cuentas, usted tiene que enfrentarse con sus deudas y comunicarse con sus acreedores. El éxito de sus negociaciones depende de la experiencia que ha tenido antes con las personas a quienes les debe dinero — sus **acreedores**.

Si usted ha pagado sus cuentas regularmente y a tiempo, va a ser más fácil que sus acreedores cooperen con usted.

El negocio de sus acreedores consiste en prestar dinero o en proporcionar servicios. Ellos se interesan en que usted continúe siendo su cliente, pero también necesitan que se les pague.

**Comuníquese de inmediato con sus acreedores.** No espere a que ellos se comuniquen con usted. Explique su situación:

- Dígale a cada acreedor que el desempleo ha reducido su ingreso y no puede seguir haciendo pagos completos.
- Hable con franqueza sobre las posibilidades de que su ingreso aumente para que los acreedores puedan encontrar soluciones de pago.

La mayoría de los acreedores prefieren recibir pagos regulares más pequeños en vez de comenzar el proceso costoso de tratar con una agencia de cobros.

### Por dónde empezar

Antes que usted y sus acreedores se pongan de acuerdo en reducir los pagos u otras soluciones, calcule cuánto dinero tiene para pagar sus deudas mensuales.

### Evalúe su situación

Primero, calcule el ingreso de que dispone cada mes y cuánto necesita para pagar los gastos de vida mensuales esenciales. Use el boletín informativo en esta serie titulado *Cómo decidir cuáles son los gastos más importantes/Setting spending priorities*.

Luego, necesita saber a quién le debe dinero, cuánto dinero debe y cuánto puede pagarle a cada acreedor, y cuándo puede hacer los pagos. Use el boletín informativo en esta serie titulado *Cómo decidir qué cuentas pagar primero/Deciding which bills to pay first*.

Haga un plan por escrito para pagar por sus gastos básicos mensuales y decida cuáles son las cuentas más importantes. Entonces usted tendrá la información que necesita para hablar con sus acreedores.

### Cómo comunicarse con sus acreedores

Una vez que haya reunido la información que necesita, comuníquese con cada uno de los acreedores. Explique su situación y pídale ayuda para encontrar una solución.

### Prepárese para explicar...

- La razón por la cual usted no puede hacer los pagos regularmente.
- Su ingreso mensual reducido actual y las posibilidades de ingreso en el futuro.
- Otras deudas que tiene que pagar.
- Sus planes para ponerse al día con los pagos y mantenerse al día, incluyendo la cantidad que va a poder pagar cada mes.

Si es posible, visite a los acreedores locales personalmente. Visite al funcionario de préstamos de su banco o unión de crédito, al gerente de crédito de las tiendas locales, y al asesor de presupuesto de la compañía de servicios públicos. Recuerde de comunicarse

con acreedores como su dentista, su médico, su clínica y su hospital.

Comuníquese con acreedores en otras ciudades por teléfono o carta. Esté preparado/a a responder a los acreedores que traten de presionarlo/a a que se comprometa a pagarles. Tenga una respuesta preparada como "Ojalá pudiera seguir haciendo pagos completos como lo hice antes. Llamo porque no puedo hacerlo."

Tome nota del nombre y título de la persona con quién habló. Después de la conversación, mande una carta resumiendo el acuerdo que hizo con su acreedor. Guarde copias de su correspondencia así como de las respuestas.

Cuando escriba a los acreedores, use el "ejemplo de carta a los acreedores" como guía. Busque la dirección para el servicio a clientes en los contratos o cuentas ya que a menudo es diferente de la dirección para cuentas.

También puede usar el ejemplo de carta para decidir lo que quiere decir cuando hable con el acreedor y cómo resumir su conversación en la carta de seguimiento.

## Ejemplo de carta a los acreedores

Use este ejemplo como guía cuando escriba o hable con los acreedores o para resumir su acuerdo. Llene los espacios con la información que corresponde a su situación.

\_\_\_\_\_  
(Fecha)

\_\_\_\_\_  
(Nombre de la compañía)

\_\_\_\_\_  
(Dirección de la compañía)

\_\_\_\_\_  
(Ciudad, estado, código postal)

A la atención de: Representante de la cuenta

Tema: \_\_\_\_\_ (Su nombre y el número de su cuenta)

Esta carta es para informarle que actualmente tengo serios problemas financieros. No puedo hacer pagos mensuales completos a mi cuenta porque \_\_\_\_\_. (Razón: pérdida reciente del trabajo, desempleo de trabajo de temporada, etc.)

Después de evaluar cuidadosamente mi situación financiera, he establecido un presupuesto realista para los gastos de vida esenciales y he desarrollado un plan de pago de mi deuda basado en mi ingreso reducido. He estado comunicándome con todos mis acreedores para explicar mi situación y pedir un pago reducido hasta que mejore mi situación.

He estado pagándole \$ \_\_\_\_\_ al mes (Cantidad que debe al mes) en mi cuenta que tiene un saldo de \$ \_\_\_\_\_. (Cantidad total que debe) Quiero proponer un pago mensual reducido de \$ \_\_\_\_\_ al mes. Esto es lo que puedo pagar con regularidad. (Cantidad mensual que propone pagar) Usted va a recibir el primer pago reducido el \_\_\_\_\_.

(Fecha) Voy a aumentar esta cantidad lo más pronto posible hasta que haya pagado toda la deuda.

Espero que usted encuentre este plan aceptable. Aguardo con anticipación su carta de respuesta. Gracias.

Le saluda atentamente,

\_\_\_\_\_  
(Firme su nombre)

\_\_\_\_\_  
(Dirección)

\_\_\_\_\_  
(Ciudad, estado, código postal)



## Llegue a acuerdos que pueda cumplir

Cuando llegue a un acuerdo con su acreedor, asegúrese de que va a poder pagar la cantidad mensual en su acuerdo. Establezca un plan de pagos que usted y el acreedor puedan aceptar — un plan que usted pueda cumplir.

Aquí tiene algunas alternativas que podría pedir cuando hable con sus acreedores:

- Reducir el pago mensual.
- Reducir o eliminar los recargos por pagos atrasados.
- Refinanciar el préstamo con una tasa de interés más bajo.
- Pagar solamente los intereses del préstamo hasta que pueda volver a hacer los pagos mensuales.
- Postergar los pagos por un tiempo corto determinado si espera que lo/van a llamar de vuelta al trabajo.
- Pedir permiso para vender el artículo y usar el dinero para pagar la deuda o parte de la deuda.

No todos los acreedores van a aceptar planes alternativos de pago. Sin embargo, van a estar más dispuestos a negociar con usted si se comunica con ellos antes de que ellos se comuniquen con usted.

Hable con los acreedores sobre cualquier cambio que pueda afectar su acuerdo de pago. Si no cumple con el acuerdo que hizo con su acreedor, ese acreedor no va a querer negociar con usted otra vez. Esto también va a afectar su capacidad para obtener crédito en el futuro, o el crédito y los préstamos van a ser mucho más caros.

## ¿Qué pasa si las negociaciones no tienen éxito?

Si debe una gran cantidad de dinero—y si sus acreedores no aceptan los pagos reducidos — es posible que usted tenga que pensar en una alternativa más seria como el pedido de protección judicial por insolvencia (bancarrota.)

Vea el boletín informativo en esta serie titulado *Cómo decidir si la protección por bancarrota es una buena opción para usted/Deciding if bankruptcy is an option for you.*

## ¿Qué pasa si usted no paga sus cuentas?

En el estado de Wisconsin, hay **impago** de un préstamo a plazos cuando una cantidad mayor de un pago no se ha pagado por más de 10 días después de la fecha de vencimiento. Hay impago de una tarjeta de crédito u otra cuenta abierta si no se hacen dos pagos en sus fechas de vencimiento durante un período de 12 meses.

**Si se pierde un pago:** La presión para pagar va a aumentar. Primero, recibirá una carta recordándole que se ha perdido un pago, y pidiéndole que pague de inmediato. Después de eso, es posible que reciba una carta más directa o una llamada telefónica pidiendo el pago.

**Si todavía no ha pagado sus cuentas:** Sus acreedores entregarán las cuentas que no se han pagado al departamento de cobros o a una agencia independiente de cobros. Ya que la agencia de cobros recibe pagos basados en la cantidad que obtienen del deudor, serán muy insistentes en tratar de comunicarse con usted.

La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (Fair Debt Collections Practices Act) prohíbe que los cobradores lo/la acosen, usen palabras abusivas o amenazadoras, que llamen a horas poco comunes o llamen al trabajo si su empleador lo prohíbe o que discutan su situación financiera con otras personas.

## Si un acreedor o agencia de cobros lo/la llama...

- **Anote la llamada.** Pregunte el nombre de la persona que llama. Escriba el nombre del acreedor, el nombre de la agencia de cobros, la dirección y el número de teléfono y la cantidad que dicen que debe. Anote la fecha y la hora de cada llamada.
- **Conserve la calma.** Explique su situación financiera actual y cuánto puede pagar de la deuda de acuerdo a su plan de pagos.
- **Expresé su desacuerdo con las deudas por escrito.** Si cree que no debe la cantidad que le piden o no está de acuerdo de algún modo con la persona que llama, informe sus razones inmediatamente por escrito al acreedor y a la agencia de cobros. Pida una copia de su cuenta. Guarde siempre copias de su correspondencia como referencia para el futuro.
- **No se alarme cuando reciba amenazas de que se le arruinará su crédito.** Si un acreedor se ha comunicado con usted, es muy posible que ya le haya informado a la agencia de crédito con que trabaja que su pago está atrasado o que no ha pagado y la deuda ha sido entregada a cobros.
- **Cómo terminar con las llamadas persistentes.** Si las llamadas sobre una deuda que no puede pagar continúan, mande una carta por correo certificado a la agencia de cobros pidiéndoles que no se comuniquen más con usted. Después de recibir su carta, el cobrador solamente puede llamar para informarle de la acción legal que van a tomar en contra suya.

Si usted cree que el cobrador o acreedor ha violado sus derechos, usted puede hacer una reclamación. Pida una forma para reclamaciones llamando gratis (solamente en inglés) al (800) 452-3328 o al 264-7969 (en Madison). O escriba al:

Wisconsin Department of Financial  
Institutions, Division of Corporate &  
Consumer Services  
P.O. Box 8041  
Madison, WI 53708-8041  
(800) 452-3328  
En Madison: 264-7969

Tenga en cuenta que los empleados de la agencia solamente pueden responder a reclamaciones que se han enviado por escrito o entregado a través de su sitio web ([www.wdfi.org](http://www.wdfi.org)).

## Las alternativas con que cuenta el acreedor

### Mito (algo que mucha gente cree):

Muchas personas creen erróneamente que mientras estén pagándole algo al acreedor, aunque sea \$1.00, el acreedor no puede tomar ninguna acción legal en contra de ellos.

**La realidad:** La verdad es que usted tiene la responsabilidad de cumplir con el contrato que firmó. Por ejemplo, si el contrato dice que tiene que pagar \$150.00 al mes, eso es lo que tiene que pagar — a menos que el acreedor haya accedido a modificar los términos.

Las acciones que puede tomar el acreedor si usted no ha pagado su deuda están escritas en el contrato de préstamo o en el acuerdo de la tarjeta de crédito.

**Si no hace los pagos:** El acreedor puede demandarlo/la por los pagos por medio de una reclamación. Como demandado, usted recibe una citación o notificación de que se ha hecho una reclamación en contra de usted. El caso se puede resolver en la corte de demandas menores o en la corte civil, según la cantidad que deba.

**Si usted no responde o pierde el caso:** La corte va a pronunciar una sentencia en su contra — mandándole que pague la cantidad que debe más los costos de la corte y los honorarios del abogado.

## Después de obtener una sentencia, los acreedores pueden...

- **Embargar la garantía.** El acreedor se apodera de la propiedad o bien que usted usó como garantía, es decir, el respaldo del préstamo. Si la propiedad se vende por menos de lo que usted debe, tendrá que pagar la diferencia.
- **Embargar su sueldo o cuenta bancaria.** El acreedor puede obtener una orden de la corte que requiere que su empleador retenga parte de su sueldo y pague al acreedor. Con una orden de la corte, un acreedor también puede apoderarse de cualquier cantidad de más de \$1,000 que usted tenga depositada en una institución financiera.
- **Juicio hipotecario.** Si no hace los pagos de hipoteca por varios meses, la entidad que ha hecho el préstamo puede embargar por medio de un juicio hipotecario — obligarlo a vender su casa para pagar el préstamo. Usted tiene la responsabilidad de pagar los honorarios legales y la diferencia entre el precio de venta y lo que debe.

Todas estas acciones son serias y pueden poner en peligro su capacidad para obtener crédito.

Desde la fecha del último pago, el estatuto de limitaciones de Wisconsin les da a los acreedores:

- 6 años para cobrar la deuda.
- 20 años para sentencias.

Una sentencia se queda en su informe crediticio durante 7 años.

**Recuerde:** Usted puede mejorar su relación con los acreedores y reducir las posibilidades de recibir llamadas de las agencias de cobros. Hable con sus acreedores para encontrar soluciones antes de quedarse atrás en los pagos. Cuando usted hace planes para pagar a tiempo, también puede evitar costosos sobrecargos por pagos atrasados e información negativa en su informe crediticio.

## Recursos Conozca sus derechos

Busque estas guías para el consumidor en su biblioteca pública local (solamente en inglés). Si no tiene computadora, la mayoría de las bibliotecas tienen una que usted puede usar.

Detweiler, Gerri. *The Ultimate Credit*

*Handbook: How to Cut Your Debt and Have a Lifetime of Great Credit.* 3rd ed. New York: Plume/Penguin, 2003.

Leonard, Robin. *Money Troubles: Legal Strategies to Cope with Your Debts*, 9th ed. Berkeley, CA: Nolo Press, 2003.

National Consumer Law Center. *Surviving Debt: A Guide for Consumers.* Boston: NCLC Publications, 2002:  
[www.consumerlaw.org/publications/guides/surviving\\_debt.shtml](http://www.consumerlaw.org/publications/guides/surviving_debt.shtml).

Nickel, Gudrun M. *Your Rights When You Owe Too Much.* Naperville, IL: Sphinx Publishing, 2001.

Wisconsin Department of Financial Institutions. *Wisconsin Consumer Act: Consumer Credit Topics of Interest.* Retrieved June 2004:  
[www.wdfi.org/wca/consumer\\_credit/credit\\_guides/default.htm](http://www.wdfi.org/wca/consumer_credit/credit_guides/default.htm).



## Para encontrar ayuda para comunicarse con los acreedores...

Vea estos boletines informativos sobre el manejo del dinero en esta serie, en español o inglés:

*Cómo decidir cuáles son los gastos más importantes (B3459-01S)/  
Setting spending priorities (B3459-01)*

*Cómo gastar menos (B3459-02S)/  
Strategies for spending less (B3459-02)*

*Cómo decidir qué cuentas pagar primero (B3459-03S)/  
Deciding which bills to pay first (B3459-03)*

*Comunicación con los acreedores (B3459-04S)/  
Talking with creditors (B3459-04)*

*Cómo asegurarse de que la familia tenga donde cobijarse (B3459-05S)/  
Keeping a roof overhead (B3459-05)*

*Cómo pagar por el seguro que necesita (B3459-06S)/  
Meeting your insurance needs (B3459-06)*

*El trueque (B3459-07S)/Bartering (B3459-07)*

*Cómo sacar el mayor provecho de lo que tiene (B3459-08S)/  
Making the most of what you have (B3459-08)*

*Cómo decidir si la protección por bancarrota es una buena opción para usted (B3459-09S)/  
Deciding if bankruptcy is an option for you (B3459-09)*

*Cómo satisfacer las necesidades personales (B3459-10S)/  
Taking care of yourself (B3459-10)*

*Cómo puedes ayudar cuando tu papá o tu mamá está sin empleo (B3459-11S)/  
How you can help when mom or dad is unemployed (B3459-11)*

*Cómo ayudarles a los niños a sobrellevar las dificultades (B3459-12S)/  
Helping children cope (B3459-12)*

*Las agencias comunitarias pueden ayudar (B3459-13S)/  
Community agencies that can help (B3459-13)*

*Búsqueda de trabajo—Tenga cuidado con las estafas (B3459-14S)/  
Looking for a job—Watch out for scams (B3459-14)*

*Dónde conseguir ayuda para encontrar empleo (B3459-15S)/  
Where to go for help finding a job (B3459-15)*

*Cómo iniciar su propio negocio (B3459-16S)/  
Starting your own business (B3459-16)*



---

**Derechos de Autor © 2006** Consejo de Regentes del Sistema de la Universidad de Wisconsin operando a través de la división de Extensión Cooperativa de la Universidad de Wisconsin-Extensión. Derechos reservados. Dirija preguntas sobre derechos de autor a: Manager, Cooperative Extensión Publishing, 432 N. Lake St. Rm. 103, Madison, WI 53706.

**Autora:** Linda A. Boelter, CFP®, profesora emérita, University of Wisconsin-Extension.

**Revisores:** Marsha A. Goetting, CFP®, profesora y especialista en economía familiar de la extensión, Montana State University; Michael Gutter, profesor ayudante y especialista en manejo de finanzas familiares, University of Wisconsin-Extension; Brenda B. Janke, educadora sobre la vida familiar y especialista en finanzas de la familia en Lincoln County UW-Extension; Elizabeth Kiss, especialista en el manejo de recursos para la familia, Purdue University; y Barbara Roder, educadora sobre la vida familiar y especialista en finanzas familiares en Fond du Lac County, UW-Extension.

Producido en español por Cooperative Extension Publishing, University of Wisconsin-Extension: Regina Gallero, traductora; Eduardo J. Graterol Matute, revisor.

La Universidad de Wisconsin-Extensión, un empleador con igualdad de oportunidades y acción afirmativa (EEO/AA) proporciona igualdad de oportunidades en empleo y programas, incluyendo los requisitos del Título IX (Title IX) y de la Ley para Americanos con Discapacidades (ADA).

Esta publicación está disponible en español o en inglés en la oficina de la UW-Extensión de su condado en Wisconsin ([www.uwex.edu/ces/cty](http://www.uwex.edu/ces/cty)) o en la Cooperative Extension Publishing. Para hacer su pedido, llame gratis (los operadores hablan inglés solamente): 1-877-WIS-PUBS (877-947-7827) o visite nuestro sitio web en [cecommerce.uwex.edu](http://cecommerce.uwex.edu).

**Cómo arreglárselas cuando no tiene trabajo: Comunicación con los acreedores (B3459-04S)**