

Glossary of Common Debt Collection Terms

English

September 2020

Glosario de términos frecuentes sobre el cobro de deudas

Español (Spanish)

Septiembre de 2020

About the Glossary

To help consumers during the debt collection process, the Department of Consumer and Worker Protection (DCWP)* created this glossary, which includes commonly used terms in debt collection communications plus references (laws, agencies) important for consumers to know. Bilingual glossaries in the top 10 languages spoken by New Yorkers with limited English proficiency are available at nyc.gov/dca

Note:

- *Italicized words* in descriptions are also defined in the glossary.
- Unless stated otherwise, all descriptions reflect New York City laws and rules.
- This glossary is not intended as legal advice.

*DCWP is the Agency's new name. In all references, DCWP also means DCA (Department of Consumer Affairs), the Agency's old name. The Agency is in the process of implementing the legal name change in public information. In the meantime, DCWP and DCA are the same City Agency.

Sobre el glosario

Para ayudar a los consumidores en el proceso de cobro de deudas, el Departamento de Protección al Consumidor y al Trabajador (Department of Consumer and Worker Protection, DCWP)* creó este glosario, que incluye términos de uso frecuente en las comunicaciones de cobro de deudas, además de referencias (leyes, agencias) importantes que los consumidores deben saber. En nyc.gov/dca, hay glosarios bilingües en los 10 idiomas principales que hablan los neoyorquinos con dominio limitado de inglés.

Nota:

- Las *palabras en cursiva* en las descripciones también se definen en el glosario.
- A menos que se indique otra cosa, todas las descripciones reflejan las leyes y las normas de la Ciudad de Nueva York.
- Este glosario no pretende servir de asesoría jurídica.

*DCWP es el nuevo nombre de la agencia. En todas las referencias, DCWP también significa DCA (Departamento de Asuntos del Consumidor [Department of Consumer Affairs]), el antiguo nombre de la agencia. La agencia está en proceso de implementar el cambio de nombre legal en la información pública. Mientras tanto, DCWP y DCA son la misma agencia de la Ciudad.

Glossary / Glosario

A

Abusive language

Swear words (or curse words) or any words that insult or offend.

A *debt collector* may not use abusive language when attempting to collect a *debt*. This includes in writing or when speaking to consumers.

Account

A record or file of a *debt*.

A *debt collector* often refers to an account when claiming a consumer owes money.

Accrued interest

The amount of *interest* (cost to borrow money or purchase goods and services on credit) added to a *debt*, which increases the amount of money a borrower owes.

Consumers have a right to request an *itemization of a debt* showing accrued interest and to *dispute a debt*.

Arrears

An unpaid and overdue *debt*.

Lenguaje ofensivo

Malas palabras (o grosería) o cualquier palabra que insulte u ofenda.

Un *cobrador de deudas* no puede usar lenguaje ofensivo cuando intenta cobrar una *deuda*. Esto incluye el lenguaje escrito y el lenguaje oral.

Cuenta

Registro o archivo de una *deuda*.

Un *cobrador de deudas* a menudo hace referencia a una cuenta cuando dice que un consumidor debe dinero.

Intereses acumulados

Cantidad de *intereses* (el costo de pedir dinero prestado o de comprar productos y servicios a crédito) que se agrega a una *deuda* y que aumenta la cantidad de dinero que debe un prestatario.

Los consumidores tienen derecho a solicitar un *desglose de una deuda* que muestre los intereses acumulados y a *disputar una deuda*.

Atrasos

Deuda no pagada y vencida.

B

Bankruptcy discharge

A court order that means a consumer does not have to pay a *debt* and a *creditor* or *collector* may no longer attempt to collect the debt.

Better Business Bureau (BBB)

A private nonprofit organization that promotes ethical marketplace practices.

In addition to filing a complaint with DCWP, consumers can file a complaint about a *debt collector* with BBB.

DCWP:

Call 311 or visit nyc.gov/dca

BBB:

Visit bbb.org and click "File a Complaint."

Rehabilitación de quiebra

Orden judicial que indica que un consumidor no tiene que pagar una *deuda* y un *acreedor* o un *cobrador* ya no pueden intentar cobrarla.

Better Business Bureau (BBB)

Organización privada sin fines de lucro que promueve las prácticas éticas del mercado.

Además de presentar una queja ante el DCWP, los consumidores pueden presentar una queja sobre un *cobrador de deudas* ante BBB.

DCWP:

Llame al 311 o visite nyc.gov/dca

BBB:

Visite bbb.org y haga clic en "File a Complaint" (Presentar una queja).

Cease communication letter

A letter a consumer may send to a *debt collector* demanding that the collector stop any further contact with the consumer about an *account*. A consumer may send the letter at any time in the *collection* process.

Instructions and a template Cease Debt Collection Communication Letter are available at nyc.gov/dca

Carta de cese de comunicación

Carta que un consumidor puede enviar a un *cobrador de deudas* en la que exige al cobrador que deje de comunicarse con el consumidor sobre una *cuenta*. Un consumidor puede enviar la carta en cualquier momento del proceso de *cobro*.

Hay instrucciones y una plantilla de la carta de cese de comunicación por cobro de deudas en nyc.gov/dca

Charge off

Any amount that a *creditor* no longer expects to be repaid and writes off as a bad debt for accounting purposes even though the debt is still owed.

A charge off appears on a consumer's *credit report*.

Cancelación de deuda

Cualquier cantidad que un *acreedor* ya no espera que le devuelvan y cancele como una deuda incobrable para fines contables, aunque aún se deba la deuda.

Una cancelación aparece en el *informe de crédito* de un consumidor.

Collection

The process of seeking money claimed to be owed.

Debt collectors must obey federal, State, and New York City laws and rules about what they can and cannot do in the collection process.

Cobro

Proceso de solicitar el dinero que se considera adeudado.

Los *cobradores de deudas* deben obedecer las leyes y las normas federales, estatales y de la Ciudad de Nueva York sobre lo que pueden y no pueden hacer en el proceso de cobro.

Collection fees

A fee (or charge) that a *debt collector* adds to the amount it attempts to collect from a consumer. The fee must be authorized by an agreement or permitted by law.

Consumers have a right to request an *itemization of a debt* showing any collection fees and to *dispute a debt*.

Tarifas de cobro

Tarifa (o cargo) que un *cobrador de deudas* suma a la cantidad que intenta cobrar a un consumidor. La tarifa debe estar autorizada por un acuerdo o estar permitida por la ley.

Los consumidores tienen derecho a solicitar un *desglose de una deuda* que muestre cualquier tarifa de cobro, y a *disputar una deuda*.

Collector (See **Debt collector**)**Cobrador** (Consulte “**cobrador de deudas**”)

Communication disclosures

In all letters and conversations with consumers, *debt collectors* must disclose:

- a call-back number to a phone that is answered by a natural person;
- the name of the debt collector;
- the *original creditor* of the debt;
- the name of the person to call back; and
- the amount of the *debt* at the time of the communication.

In all letters to consumers, debt collectors must include their *DCWP license number*. An example is 1234567-DCA.

Revelaciones de comunicaciones

En todas las cartas y las conversaciones con los consumidores, los *cobradores de deudas* deben revelar:

- número para devolución de llamadas a un teléfono que responda una persona física;
- nombre del cobrador de deudas;
- *acreedor original* de la deuda;
- nombre de la persona a la que se debe devolver la llamada; y
- cantidad de la *deuda* en el momento de la comunicación.

Los cobradores de deudas deben incluir su *número de licencia del DCWP* en todas las cartas a los consumidores. Un ejemplo es 1234567-DCA.

Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)

A U.S. government agency that enforces federal consumer financial laws and protects consumers in the financial marketplace.

In addition to filing a complaint with DCWP, consumers can file a complaint about a *debt collector* with CFPB.

DCWP:

Call 311 or visit nyc.gov/dca

CFPB:

Visit consumerfinance.gov and click "Submit a Complaint."

Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB)

Agencia del Gobierno de los EE. UU. que hace cumplir las leyes financieras federales del consumidor y protege a los consumidores en el mercado financiero.

Además de presentar una queja ante el DCWP, los consumidores pueden presentar una queja sobre un *cobrador de deudas* ante la CFPB.

DCWP:

Llame al 311 o visite nyc.gov/dca

CFPB:

Visite consumerfinance.gov y haga clic en "Submit a Complaint" (Presentar una queja).

Consumer Reporting Agencies (CRA) (See Credit Bureaus)

Agencias de informes del consumidor (Consumer Reporting Agencies, CRA) (Consulte "oficinas de crédito")

Contact and call frequency restrictions

A *debt collector* may contact a consumer at most two times in a seven-day period and only between 8:00 a.m. and 9:00 p.m. Eastern Standard Time (EST).

Debt collectors may not contact consumers at work if the collector is aware that a consumer's employer does not allow such contact.

Restricciones de frecuencia de contacto y de llamadas

Un *cobrador de deudas* puede comunicarse con un consumidor como máximo dos veces en un período de siete días y solo entre las 8:00 a. m. y las 9:00 p. m. (hora estándar del este [EST]).

Los cobradores de deudas no pueden comunicarse con los consumidores en el trabajo si saben que el empleador del consumidor no permite ese tipo de comunicaciones.

<p>Contest a debt (See Dispute a debt)</p> <hr/> <p>Credit The ability of a consumer to borrow money with the promise to repay it, plus any interest and fees, at a later date. As examples, credit includes loans and credit cards.</p> <hr/> <p>Credit Bureaus (also <i>Credit Reporting Agencies</i>, <i>Consumer Reporting Agencies</i>)</p> <p>Private companies that collect and share consumer credit information and make it available on <i>credit reports</i>.</p> <p>The main credit bureaus in the U.S. are Equifax, Experian, and TransUnion.</p> <p>Consumers can dispute incorrect information on their credit report, including if they have been a victim of identity theft.</p> <hr/> <p>Credit Report A record of a consumer’s credit history, as reported by creditors and other sources, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> • employment; • addresses; • credit inquiries; • credit cards and loans; • <i>accounts</i>; • liens; • <i>wage garnishments</i>; and • other data. <p>Consumers can request free credit reports at <u>AnnualCreditReport.com</u>. Due to COVID-19, consumers can get free online reports more frequently than once a year. Monitor the website for updates.</p> <hr/> <p>Credit Reporting Agencies (See Credit Bureaus)</p>	<p>Impugnar una deuda (Consulte “Disputar una deuda”).</p> <hr/> <p>Crédito Capacidad de un consumidor de pedir dinero prestado con la promesa de devolverlo más adelante, además de cualquier interés y tarifa. Por ejemplo, el crédito incluye préstamos y tarjetas de crédito.</p> <hr/> <p>Oficinas de crédito (también <i>agencias de informes de crédito o agencias de informes del consumidor</i>)</p> <p>Empresas privadas que recogen y comparten información de crédito del consumidor y la ponen a disposición en <i>informes de crédito</i>.</p> <p>Las principales oficinas de crédito de los EE. UU. son Equifax, Experian y TransUnion.</p> <p>Los consumidores pueden disputar la información incorrecta en su informe de crédito, incluyendo si han sido víctimas de un robo de identidad.</p> <hr/> <p>Informe de crédito Registro de la historia de crédito de un consumidor, según lo que informan los acreedores y otras fuentes, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleo • Direcciones • Consultas de crédito • Tarjetas de crédito y préstamos • <i>Cuentas</i> • Gravámenes • <i>Embargos</i> de sueldo • Otra información <p>Los consumidores pueden solicitar informes de crédito gratis en <u>AnnualCreditReport.com</u>. Por el COVID-19, los consumidores pueden recibir informes en línea gratis con más frecuencia que una vez al año. Consulte el sitio web para obtener actualizaciones.</p> <hr/> <p>Agencias de informes de crédito (Consulte “Oficinas de crédito”).</p>
---	--

Creditor

(also *Original Creditor*)

A person, company, or entity to whom the *debt* is claimed to be owed. The original creditor is the person or business that provided the original service, product, or credit that is the source of a debt collection attempt.

A creditor may collect debt on its own or use third-party *debt collectors* to attempt to collect a debt.

Acreedor

(también *Acreedor original*)

Persona, empresa o entidad a la que se le atribuye la *deuda*. El acreedor original es la persona o la empresa que dio el servicio, el producto o el crédito original que es la fuente de un intento de cobro de deuda.

Un acreedor puede cobrar una deuda por su cuenta o usar *cobradores de deudas* externos para intentar cobrarla.

Current balance

(also *Outstanding balance*)

The total amount claimed to be owed.

Consumers have a right to request an *itemization of a debt* that shows the current or outstanding balance.

Saldo actual

(también *Saldo pendiente*)

Cantidad total que se considera adeudada.

Los consumidores tienen derecho a solicitar un *desglose de una deuda* que muestre el saldo actual o pendiente.

D**DCWP license number**

A number assigned by DCWP to a licensed *debt collector*. An example is 1234567-DCA.

Debt collectors must include their DCWP license number on all written communications.

Número de licencia del DCWP

Número que asigna el DCWP a un *cobrador de deudas* autorizado. Un ejemplo es 1234567-DCA.

Los cobradores de deudas deben incluir su número de licencia del DCWP en todas las comunicaciones escritas.

Debt

The money a consumer owes, or is alleged to owe, a *creditor*.

Consumer debt is debt related to personal, family, or household purposes.

Consumers have a right to request an *itemization of a debt* and to *dispute a debt*.

Deuda

Dinero que el consumidor debe o se supone que debe a un *acreedor*.

La deuda del consumidor es una deuda relacionada con fines personales, familiares o domésticos.

Los consumidores tienen derecho a solicitar un *desglose de una deuda* y a *disputar una deuda*.

Debt collector

(also *Collector, Debt Collection Agency*)

A private company or person—including a debt collection attorney or law firm—that attempts to collect personal or household debt from New York City residents. The debt collector may:

- own the debt (purchased from a *creditor*) and collect for itself; OR
- be hired by a creditor or other company to assist in collecting the debt.

Both in-State and out-of-State debt collectors must have an active DCWP license and obey New York City laws and rules. To verify if a debt collector is licensed, consumers can:

- Visit nyc.gov/dca and click “Search for a DCA Licensee” in the For Consumers & Workers module.
- Contact 311 (212-NEW-YORK outside NYC) and say “Business Background Check.”

Debt settlement or payment plan

An agreement by the *debt collector* to accept from the consumer an amount less than the originally claimed balance either as a payment in full or as scheduled partial payments.

The debt collector must send the consumer, within five business days, a letter confirming the agreement which must include:

- name and address of the consumer;
- date the agreement was made;
- name of the *original creditor*;
- amount due and the due date of each payment;
- name of the debt collector;
- name of the debt collector employee, or employee’s supervisor, who reached the agreement;
- address where the consumer should mail payments; and
- any other terms or conditions of the agreement.

Debtor

A consumer who owes or is claimed to owe money to a *creditor*.

Cobrador de deudas

(también *cobrador o agencia de cobro de deudas*)

Empresa privada o persona física (incluyendo un abogado o un estudio de abogados de cobro de deudas) que intenta cobrar deudas personales o domésticas a residentes de la ciudad de Nueva York. El cobrador de deudas puede:

- tener la deuda (se la compra a un *acreedor*) y cobrarla por su cuenta; O
- ser contratado por un acreedor u otra empresa para ayudar en el cobro de la deuda.

Los cobradores de deudas dentro y fuera del estado deben tener una licencia activa del DCWP y obedecer las leyes y las normas de la Ciudad de Nueva York. Para verificar si un cobrador de deudas tiene licencia, los consumidores pueden:

- Visitar nyc.gov/dca y hacer clic en “Search for a DCA Licensee” (Buscar un licenciario del DCA) en el módulo “For Consumers & Workers” (Para consumidores y trabajadores).
- Llamar al 311 (212-NEW-YORK fuera de la ciudad de Nueva York) y decir “Business Background Check” (Consulta de antecedentes empresariales).

Liquidación de deudas o plan de pago

Acuerdo del *cobrador de deudas* para aceptar del consumidor una cantidad menor que el saldo originalmente reclamado, ya sea como pago total o como pagos parciales programados.

El cobrador de deudas debe enviar al consumidor, en un plazo de cinco días hábiles, una carta confirmando el acuerdo, que debe incluir:

- nombre y la dirección del consumidor;
- fecha en la que se hizo el acuerdo;
- nombre del *acreedor original*;
- cantidad adeudada y fecha de vencimiento de cada pago;
- nombre del cobrador de deudas;
- nombre del empleado del cobrador de deudas, o el supervisor del empleado, que hizo el acuerdo;
- dirección a la que el consumidor debe enviar los pagos por correo; y
- cualquier otro término o condición del acuerdo.

Deudor

Consumidor que debe o que se considera que debe dinero a un *acreedor*.

Default

(also *Defaulting on a debt*)

Failure to meet the repayment obligations on a *debt*.

A default can occur when a consumer:

- is unable to make timely payments;
- misses payments; or
- avoids or stops making payments.

Incumplimiento

(también *Incumplir una deuda*)

No cumplir las obligaciones de devolución de una *deuda*.

El incumplimiento puede ocurrir cuando un consumidor:

- no puede hacer los pagos a tiempo;
- no hace los pagos; o
- evita los pagos o deja de hacerlos.

Default Judgment

A court decision against a consumer who fails to answer or defend a lawsuit brought by a *creditor* or its *debt collector*.

A default judgment is different than *default* or *defaulting on a debt*.

A consumer may seek to have a default judgment vacated (removed) by making a request to the court after the default judgment is entered.

Fallo por incomparecencia

Decisión judicial contra un consumidor que no responde o no defiende una demanda presentada por un *acreedor* o su *cobrador de deudas*.

Un fallo por incomparecencia es diferente a un *incumplimiento* o a *incumplir una deuda*.

Un consumidor puede solicitar que se revoque (elimine) un fallo por incomparecencia presentando una solicitud ante el tribunal después de que se dicte el fallo por incomparecencia.

Defaulting on a debt (See **Default**)**Incumplir una deuda**

(Consulte “**Incumplimiento**”)

Delinquent debt

An *account* on which a payment is past due.

A *creditor* may report the past due account to a *credit bureau*.

If an account becomes sufficiently delinquent, the consumer may be in *default* and a creditor may *charge off* the account.

Deuda morosa

Cuenta a la que se venció un pago.

Un *acreedor* puede denunciar la cuenta vencida ante una *oficina de crédito*.

Si una cuenta se vuelve lo suficientemente morosa, el consumidor puede estar en *incumplimiento*, y un acreedor puede *cancelar* la cuenta.

Dispute a debt

(also *Contest a debt*)

Consumers who do not recognize a *debt* or do not agree that they owe the amount of debt claimed may contest all or part of the debt verbally and/or in writing.

Under federal, State, and New York City laws, in disputing a debt, consumers have a right to:

- say they do not recognize the debt or owe the debt as claimed;
- request the name and address of the *original creditor* if different from the current one; and
- request that the *debt collector* provide information to show that the debt belongs to the consumer and/or that the amount is correct. (See *verification of a debt*.)

Disputar una deuda

(también *Impugnar una deuda*)

Los consumidores que no reconozcan una *deuda* o no estén de acuerdo con la cantidad de la deuda que se reclama pueden impugnar la totalidad o parte de la deuda de manera oral o escrita.

Según las leyes federales, estatales y de la Ciudad de Nueva York, para disputar una deuda, los consumidores tienen derecho a:

- decir que no reconocen la deuda o no deben la deuda que se les reclama;
- solicitar el nombre y la dirección del *acreedor original* si son diferentes de los actuales; y
- solicitar al *cobrador de deudas* que presente información que muestre que la deuda pertenece al consumidor o que la cantidad es correcta. (Consulte "*Verificación de una deuda*").

E

Exempt funds

Money that may not be taken by most *creditors* or *debt collectors* to satisfy a *judgment*.

Consumers may choose to use exempt funds to pay a *debt*, but a creditor or debt collector cannot freeze or forcibly take these funds from consumers' bank accounts to pay a judgment.

Fondos exentos

Dinero que la mayoría de los *acreedores* o *cobradores de deudas* no puede tomar para pagar un *fallo*.

Los consumidores pueden optar por usar fondos exentos para pagar una *deuda*, pero un acreedor o un cobrador de deudas no puede congelar o tomar por la fuerza estos fondos de las cuentas bancarias de los consumidores para pagar un fallo.

Exempt Income Protection Act (EIPA)

New York State law that automatically protects a certain amount of money in a consumer's bank account from being frozen or taken by *debt collectors*.

Under the EIPA, if any funds in a consumer's bank account are frozen, the bank must provide the consumer with certain forms, called Exemption Claim Forms. The consumer may use these forms to claim that the frozen funds are exempt.

The following funds (in alphabetical order) are typically exempt from being frozen or garnished:

- Black lung benefits
- Child support payments
- Public assistance (for example, Temporary Assistance for Needy Families)
- Public or private pensions
- Railroad Retirement Board benefits
- Social Security, including retirement, survivors, and Disability benefits
- Spousal support or maintenance
- Supplemental Security Income
- Unemployment Insurance
- Veterans Affairs benefits
- Workers' compensation

Ley de Protección a los Ingresos Exentos (Exempt Income Protection Act, EIPA)

Ley del Estado de Nueva York que protege de manera automática una determinada cantidad de dinero en la cuenta bancaria de un consumidor para que los cobradores de deudas no la congelen ni la tomen.

Según la EIPA, si se congelan fondos en la cuenta bancaria de un consumidor, el banco debe dar al consumidor determinados formularios, llamados "Exemption Claim Forms" (Formularios de reclamo de exención). El consumidor puede usar estos formularios para reclamar que los fondos congelados estén exentos.

En general, los siguientes fondos (en orden alfabético) están exentos de la congelación o del embargo:

- Ayuda pública (por ejemplo, Asistencia Temporal para Familias Necesitadas [Temporary Assistance for Needy Families]).
- Beneficios de la Junta de Jubilación de Empleados Ferroviarios (Railroad Retirement Board).
- Beneficios del Departamento de Asuntos de Veteranos (Veterans Affairs).
- Beneficios por enfermedad del pulmón negro.
- Indemnización por accidentes de trabajo.
- Manutención o sustento del cónyuge.
- Pagos de manutención infantil.
- Pensiones públicas o privadas.
- Seguridad de Ingreso Suplementario.
- Seguro de desempleo.
- Seguro social, incluyendo los beneficios de jubilación, de sobrevivientes y por discapacidad.

Fair and Accurate Credit Transaction Act (FACTA)

Federal law that allows consumers to request and obtain a free *credit report* once every 12 months from each of the three nationwide consumer *credit bureaus*.

Note: Due to COVID-19, consumers can visit [AnnualCreditReport.com](https://www.annualcreditreport.com) to get free online reports more frequently than once a year. Monitor the website for updates.

Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas (Fair and Accurate Credit Transaction Act, FACTA)

Ley federal que permite a los consumidores solicitar y obtener un *informe de crédito* gratis una vez cada 12 meses de cada una de las tres *oficinas de crédito* para el consumidor a nivel nacional.

Nota: Por el COVID-19, los consumidores pueden visitar [AnnualCreditReport.com](https://www.annualcreditreport.com) para recibir informes en línea gratis con más frecuencia que una vez al año. Consulte el sitio web para obtener actualizaciones.

Fair Credit Reporting Act (FCRA)

Federal law that promotes the accuracy, fairness, and privacy of information in the files of *consumer reporting agencies* and gives consumers the right to see their own *credit reports* and to dispute errors.

Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA)

Federal law governing *collection* activity by *debt collectors* that:

- prohibits abusive practices in the collection of consumer debts;
- prohibits unfair and deceptive debt collection practices; and
- gives consumers the right to *dispute a debt* and get a *validation notice* to ensure the accuracy of an alleged debt.

The Act also:

- creates guidelines for how debt collectors may conduct business;
- defines consumer rights when dealing with debt collectors; and
- includes penalties and remedies for violations of the Act.

Ley de Informes de Crédito Justos (Fair Credit Reporting Act, FCRA)

Ley federal que promueve la precisión, la equidad y la privacidad de la información en los archivos de las *agencias de informes del consumidor* y da a los consumidores el derecho a ver sus propios *informes de crédito* y a disputar errores.

Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas

(Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA)

Ley federal que rige la actividad de *cobro* de los *cobradores de deudas* que:

- prohíbe prácticas abusivas en el cobro de deudas de los consumidores;
- prohíbe prácticas injustas y engañosas de cobro de deudas; y
- da a los consumidores el derecho a *disputar una deuda* y a recibir un *aviso de validación* para garantizar la precisión de una supuesta deuda.

La ley también:

- crea directrices sobre cómo los cobradores de deudas pueden hacer negocios;
- define los derechos del consumidor en el trato con los cobradores de deudas; y
- incluye penalizaciones y recursos por infracciones de la ley.

Fake debt (See Phantom debt)

Deuda falsa (Consulte “Deuda fantasma”)

Federal Trade Commission (FTC)

A federal government agency that enforces consumer protection and U.S. antitrust laws.

In addition to filing a complaint with DCWP, consumers can file a complaint about a *debt collector* with the FTC.

DCWP:

Call 311 or visit nyc.gov/dca

FTC:

Visit ftc.gov/complaint or call toll-free 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357).

Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC)

Agencia del gobierno federal que hace cumplir las leyes de protección al consumidor y las leyes antimonopolio de los EE. UU.

Además de presentar una queja ante el DCWP, los consumidores pueden presentar una queja sobre un *cobrador de deudas* ante la FTC.

DCWP:

Llame al 311 o visite nyc.gov/dca

FTC:

Visite ftc.gov/complaint o llame a la línea gratis 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357).

G

Garnishment / Income Execution

The act of requiring a *debtor's* employer to withhold a portion of the debtor's wages to pay a *creditor* that has obtained a court order. Unless otherwise authorized by law, a *debt collector* must obtain a court order or *judgment* to carry out a garnishment or income execution.

Embargo/Ejecución de ingresos

Acto de exigir al empleador de un *deudor* que retenga una parte del sueldo del deudor para pagar a un *acreedor* que obtuvo una orden judicial. A menos que la ley lo autorice de otro modo, un *cobrador de deudas* debe obtener una orden judicial o un *fallo* para hacer un embargo o una ejecución de ingresos.

H

Harassment

The use of pressure, annoyance, intimidation, or abuse in the attempted collection of a *debt*.

Debt collectors may not harass consumers. Examples of illegal conduct are:

- using or threatening to use violence to harm a person, their reputation, or their property;
- threatening someone with a criminal warrant;
- using obscene, profane, or *abusive language*; and
- causing a telephone to ring or engaging any person in telephone conversation repeatedly or continuously.

Hostigamiento

Uso de presión, fastidio, intimidación o maltrato en el intento de cobro de una *deuda*.

Los *cobradores de deudas* no pueden hostigar a los consumidores. Ejemplos de conductas ilegales:

- Usar o amenazar con usar la violencia para dañar a una persona, su reputación o sus bienes.
- Amenazar a alguien con una orden de arresto.
- Usar *lenguaje ofensivo*, obsceno o profano.
- Hacer sonar un teléfono o entablar una conversación telefónica con cualquier persona de manera repetida o continua.

I

Interest

The cost of borrowing money or buying goods or services on *credit*. It is typically calculated as a percentage of the amount due.

Intereses

Costo de pedir dinero prestado o comprar productos o servicios a *crédito*. En general, se calcula como un porcentaje de la cantidad adeudada.

Itemization of a debt

A list or breakdown that must include:

- amount of the debt when the *original creditor* sent it to collection;
- amount of any *accrued interest*;
- amount of any other *collection fees* and charges; and
- any payments made by the consumer.

A *debt collector* must give consumers an itemization of each debt upon request.

Desglose de una deuda

Lista o análisis que debe incluir:

- cantidad de la deuda cuando el *acreedor original* la envió a cobro;
- cantidad de cualquier *interés acumulado*;
- cantidad de cualquier otra *tarifa y cargo de cobro*; y
- cualquier pago hecho por el consumidor.

Un *cobrador de deudas* debe dar a los consumidores un desglose de cada deuda cuando lo soliciten.

J

Judgment

An order issued by a court stating the outcome of a lawsuit.

Fallo

Orden emitida por un tribunal que indica el resultado de una demanda.

L

Limited English Proficient (LEP)

A term that refers to individuals who do not speak English as their primary language and who have a limited ability to read, speak, write, or understand English.

Dominio limitado del idioma inglés (Limited English Proficient, LEP)

Término que hace referencia a las personas cuya lengua materna no es el inglés y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender el inglés.

M

Mini-Miranda Warning

A statement that *debt collectors* must use at the beginning of any communication with a consumer, both in letters and calls. The warning lets consumers know that anything they say and any information they give may be used to collect the *debt*, including in court.

Most debt collectors record *collection* calls.

Advertencia Mini-Miranda

Declaración que los *cobradores de deudas* deben usar al comienzo de cualquier comunicación con un consumidor, en cartas y en llamadas. La advertencia permite a los consumidores saber que todo lo que digan y cualquier información que den se puede usar para cobrar la *deuda*, incluyendo en el tribunal.

La mayoría de los cobradores de deudas graba las llamadas de *cobro*.

Misrepresentation

The use of false, deceptive, or misleading practices in debt collection.

Debt collectors may not make misrepresentations to consumers, including:

- falsely representing or implying that the debt collector is an attorney, legal office, government agency, marshal, or sheriff;
- falsely representing or implying that the consumer committed a crime, or that nonpayment of any debt will result in the consumer's arrest or imprisonment or the seizure, *garnishment*, attachment, or sale of the consumer's property or wages unless the action is lawful and the debt collector or *creditor* intends to pursue it; or
- reporting, or threatening to report, inaccurate credit information to a *credit bureau*.

Declaración falsa

Uso de prácticas falsas, falaces o engañosas en el cobro de deudas.

Los *cobradores de deudas* no pueden hacer declaraciones falsas a los consumidores, incluyendo:

- representar o insinuar de manera falsa que el cobrador de deudas es un abogado, una oficina legal, una agencia del gobierno, un mariscal o un sheriff;
- representar o insinuar falsamente que el consumidor cometió un delito, o que la falta de pago de cualquier deuda causará el arresto o el encarcelamiento del consumidor, o la incautación, el *embargo*, el secuestro o la venta de los bienes o el sueldo del consumidor, a menos que la acción sea legal y el cobrador de deudas o el *acreedor* pretendan seguirla; o
- informar o amenazar con dar información de crédito incorrecta a una *oficina de crédito*.

O

Original Creditor (See **Creditor**)

Acreedor original (Consulte "**Acreedor**")

Outstanding Balance (See **Current Balance**)

Saldo pendiente (Consulte "**Saldo actual**")

P

Payday Loans

A high-interest loan borrowed against a consumer's next paycheck.

Payday loans are illegal in New York.

Préstamos contra el sueldo

Préstamo con intereses altos que se pide contra el próximo sueldo de un consumidor.

Los préstamos contra el sueldo son ilegales en Nueva York.

Phantom debt (also *Fake debt*)

Debt that is entirely made up and that a consumer does not owe.

Phantom debt schemes have typically involved individuals or businesses that use fictitious names that imply they are lawyers or affiliated with a law firm. The schemers threaten serious consequences if consumers don't pay, including:

- being sued;
- being arrested at work;
- having a bank account closed;
- having wages *garnished*; or
- being forced to appear in court.

The schemers generally do not hold DCWP licenses.

Consumers have a right to request *verification of a debt* from *debt collectors*.

Principal

The initial amount of the *debt* or the amount that remains unpaid by a consumer. It does not include *collection fees* and *interest*.

Deuda fantasma (también *Deuda falsa*)

Deuda que está íntegramente compensada y que el consumidor no debe.

En la manipulación de una deuda fantasma suelen participar personas o empresas que usan nombres ficticios que implican que son abogados o están afiliados a un estudio de abogados. Los manipuladores amenazan con consecuencias graves si los consumidores no pagan, incluyendo:

- que los demanden;
- que los arresten en el trabajo;
- que les cierren una cuenta bancaria;
- que les *embarguen* el sueldo; o
- que se vean obligados a comparecer ante el tribunal.

En general, los manipuladores no tienen licencias del DCWP.

Los consumidores tienen derecho a solicitar la *verificación de una deuda* a los *cobradores de deudas*.

Deuda inicial

Cantidad inicial de la *deuda* o cantidad que un consumidor aún no pagó. No incluye *tarifas de cobro* ni *intereses*.

S

Statute of Limitations

(also *Time-barred debt*)

A certain time after which a *debt collector* may no longer sue a consumer to collect a *debt*.

Debt collectors may not attempt to collect an old debt whose statute of limitations passed unless they tell consumers:

- the legal time limit (statute of limitations) to sue to collect the debt has expired;
- consumers do not have to admit to owing the debt, promise to pay the debt, or give up rights regarding the statute of limitations;
- if sued, consumers may defend the case by informing the court that the statute of limitations has expired to prevent the *creditor* from obtaining a *judgment*; and
- any payment consumers make on an old debt will restart the creditor's right to sue.

Plazo de prescripción

(también *Deuda prescrita*)

Tiempo determinado después del que un *cobrador de deudas* ya no puede demandar a un consumidor para cobrar una *deuda*.

Los cobradores de deudas no pueden intentar cobrar una deuda antigua cuyo plazo de prescripción haya pasado, a menos que digan a los consumidores que:

- el límite de tiempo legal (plazo de prescripción) para demandar y cobrar la deuda ha vencido;
- no tienen que admitir que deben la deuda ni comprometerse a pagar la deuda ni renunciar a los derechos sobre el plazo de prescripción;
- si son demandados, pueden defender el caso informando al tribunal que el plazo de prescripción venció para evitar que el *acreedor* obtenga un *fallo*; y que
- cualquier pago que los consumidores hagan sobre una deuda antigua reiniciará el derecho del acreedor a demandar.

Substantiation of a debt (See **Verification of a debt**)

Comprobación de una deuda (Consulte “**Verificación de una deuda**”)

T

Time-barred debt (See **Statute of Limitations**)

Deuda prescrita (Consulte “**Plazo de prescripción**”)

Tradeline

A term for a credit *account* on a consumer's *credit report*. There is a separate tradeline each time a consumer is approved for *credit*. Tradelines include, but are not limited to:

- credit limit;
- current balance;
- payment history; and
- lender names and addresses.

Cuenta de crédito

Término para una *cuenta* de crédito en el *informe de crédito* de un consumidor. Hay una cuenta de crédito aparte cada vez que se aprueba un *crédito* para un consumidor. Las cuentas de crédito incluyen, entre otras cosas:

- límite de crédito;
- saldo actual;
- historial de pagos; y
- nombres y direcciones de los prestamistas.

Validation Notice

A letter a *debt collector* must give consumers within five days after first contacting them that contains general information about the *debt* and consumer rights.

This notice must tell consumers they have a right to *dispute a debt* and to request *verification of a debt* from the debt collector. Other required disclosures include:

- the amount of the debt;
- the name of the current *creditor*;
- a statement that, upon consumer request and within 30 days, the debt collector will provide the name and address of the *original creditor*;
- the address where consumers should mail a letter to dispute a debt;
- the debt collector's *DCWP license number*;
- the name of the debt collector as it appears on the DCWP license;
- a call-back number to a phone that is answered by a natural person;
- the name of the person to call back;
- if the consumer may obtain from the debt collector any communications in a language other than English;
- a statement that this glossary of common debt collection terms is available in multiple languages on the DCWP website nyc.gov/dca.

Aviso de validación

Carta que un *cobrador de deudas* debe entregar a los consumidores en un plazo de cinco días después de su primer contacto, que contiene información general sobre la *deuda* y los derechos del consumidor.

Este aviso debe informar a los consumidores de que tienen derecho a *disputar una deuda* y a solicitar la *verificación de una deuda* al cobrador de deudas. Otras revelaciones obligatorias incluyen:

- Cantidad de la deuda.
- Nombre del *acreedor actual*.
- Declaración de que, a solicitud del consumidor y en un plazo de 30 días, el cobrador de deudas le dará el nombre y la dirección del *acreedor original*.
- Dirección a la que los consumidores deben enviar por correo una carta para disputar una deuda.
- *Número de licencia del DCWP* del cobrador de deudas.
- Nombre del cobrador de deudas tal como aparece en la licencia del DCWP.
- Número para devolución de llamadas a un teléfono que responda una persona física.
- El nombre de la persona a la que se debe devolver la llamada.
- Si el consumidor puede obtener del cobrador de deudas cualquier comunicación en un idioma que no sea el inglés.
- Declaración de que este glosario de términos frecuentes sobre el cobro de deudas está en varios idiomas en el sitio web del DCWP: nyc.gov/dca.

Verification of a debt

(also *Substantiation of a debt*)

A consumer has a right to request that the *debt collector* provide documentation to show that the *debt* belongs to the consumer and/or that the amount is correct.

In response to a consumer's request for verification of the debt, the debt collector must do the following:

- Provide written documentation from the *creditor*—not the creditor's debt collector—confirming the debt. An example is a copy of a final statement (bill) by the *original creditor* showing the amount owed.
- Stop all *collection* activity and consumer contact until the verification is provided.

Verificación de una deuda

(también *Comprobación de una deuda*)

Un consumidor tiene derecho a solicitar al *cobrador de deudas* que presente documentación que muestre que la *deuda* pertenece al consumidor o que la cantidad es correcta.

En respuesta a la solicitud de verificación de la deuda de un consumidor, el cobrador de deudas debe hacer lo siguiente:

- Presentar documentación escrita del *acreedor*, no del cobrador de deudas del acreedor, que confirme la deuda. Un ejemplo es una copia de un estado de cuenta final (factura) del *acreedor original* que muestre la cantidad adeuda.
- Detener toda actividad de *cobro* y contacto con el consumidor hasta que se haga la verificación.

Z

Zombie debt

Debt that is very old and no longer owed but that a *debt collector* suddenly seeks to collect.

Zombie debt may include:

- debt already settled;
- debt from a *bankruptcy discharge*;
- *time-barred debt*;
- debt that no longer shows up on a consumer's *credit report*; and
- debt never owed.

Consumers have a right to *dispute a debt* and request that the debt collector provide *verification of a debt*.

Deuda zombi

Deuda que es muy antigua y ya no se debe, pero que un *cobrador de deudas* busca cobrar de manera repentina.

La deuda zombi puede incluir:

- deuda ya saldada;
- deuda derivada de una *rehabilitación de quiebra*;
- *deuda prescrita*;
- deuda que ya no aparece en el *informe de crédito* de un consumidor; y
- deuda que nunca se contrajo.

Los consumidores tienen derecho a *disputar una deuda* y a solicitar que el cobrador de deudas haga una *verificación de la deuda*.