

## O que é uma agência de cobrança?

Uma **agência de cobrança** é especializada em coletar pagamentos vencidos. As agências de cobrança podem prejudicar a sua notação de crédito e obter ordens judiciais para:

- Tirar os pagamentos diretamente do seu salário.
- Colocar um direito de retenção na sua casa, o que significa que se você vender a casa, a agência coleta o pagamento do lucro que você fizer com a venda.



### California Public Utilities Commission

#### Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages (TEAM) Program

[www.cpuc.ca.gov/team-and-changes](http://www.cpuc.ca.gov/team-and-changes)

[cabteamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto:cabteamandchanges@cpuc.ca.gov)

If you are not able to resolve your dispute with your service provider, call the Consumer Affairs Branch (800) 649-7570

## Agências de cobrança – O que fazer

COMISSÃO DE  
SERVIÇOS  
PÚBLICOS DA  
CALIFÓRNIA





**As companhias telefônicas podem mandar contas não pagas para agências de cobrança.**

Geralmente, as companhias telefônicas desconectam alguns ou todos os seus serviços antes de mandarem sua conta para uma agência de cobrança, a não ser que você esteja disputando a conta. Companhias telefônicas na Califórnia não podem mandar uma conta para uma agência de cobrança, enquanto estiverem examinando a sua disputa.

## Agências de cobrança – O que fazer

Dentro de cinco dias após uma agência de cobrança entrar em contato com você sobre uma conta não paga, a agência tem que lhe informar:

- Quanto você deve
- A quem você deve
- Como disputar a sua conta
- Nome, endereço e número de telefone da agência de cobrança
- A data em que a notificação foi enviada a você

### O que posso fazer após receber uma carta de uma agência de cobrança?

- 1) Pagar a conta diretamente à agência de cobrança. Você pode discutir um plano de pagamento caso não possa pagar a conta toda de uma vez só. Não telefone ou envie dinheiro para a companhia telefônica.

2. Disputar a conta diretamente com a agência de cobrança, caso você não concorde com as cobranças. Quando a agência de cobrança fica sabendo que você está disputando a cobrança, ela precisa investigar as suas alegações. Ela não pode tentar coletar o pagamento até que a investigação seja concluída.
3. Recusar-se a pagar a dívida. Se você se recusar a pagar a dívida e quiser que a agência pare de telefonar para você, envie uma carta aconselhando-os a não lhe contatarem. Após receber tal carta, a agência entrará em contato com você mais uma vez para lhe informar que medida tomará contra você.



*Evite agências de cobrança pagando integralmente a sua conta a cada mês, ou a sua conta final logo após recebê-la.*

Lembre-se de anotar o que você e a agência de cobrança discutiram, fazer cópias de toda a correspondência que você enviar para a agência e, quando a sua conta estiver paga, pedir a agência que lhe mande uma confirmação (você pode precisar de uma para limpar o seu crédito).