

LA GUÍA DE ARBITRAJE

Tu guía gratuita, en español claro, para defenderte de una demanda por deuda de tarjeta de crédito

*Una guía gratuita de ARBITRATE · arbitrate-app.vercel.app
Compártela con quien la necesite.*

¿Te demandó una compañía de tarjeta de crédito? Empieza aquí.

La guía de autoayuda sobre arbitraje, escrita por alguien que pasó por esto.

De parte de ARBITRATE: herramientas gratuitas de autoayuda para personas demandadas por deuda de tarjeta de crédito.

Lee esto primero, importa. No somos abogados y nada en esta guía es asesoría legal. No podemos decirte qué hacer en tu caso; eso solo puede hacerlo un abogado con licencia que revise tu situación específica. Lo que sí podemos hacer es explicarte lo que hemos aprendido y cómo funciona este proceso en general, en español claro. Esto es información educativa de autoayuda. Para consejos sobre tu caso, habla con un abogado con licencia en tu estado. Si no puedes pagar uno, busca el servicio de referencias del colegio de abogados de tu estado o tu oficina local de asistencia legal gratuita.

Por qué existe esta guía

Si acabas de recibir papeles de la corte de una compañía de tarjeta de crédito, lo más probable es que se te haya hecho un nudo en el estómago. Acorralado, avergonzado, tal vez solo. Conocemos esa sensación. Esta guía la armó alguien a quien demandaron por una tarjeta de crédito y que se metió de lleno a aprender cómo defenderse, y que después ayudó a otra persona a salir adelante también.

Esto es lo que casi nadie te dice cuando te demandan: **no estás tan indefenso como te sientes.**

Hay una herramienta enterrada en casi todos los acuerdos de tarjeta de crédito, una cláusula de arbitraje, y entenderla puede cambiar por completo cómo se desarrolla un caso. También hay un detalle sobre esa cláusula que casi nadie menciona, y que para la mayoría de la gente en Florida resulta ser el detalle decisivo. Llegamos a eso.

Una cosa más, y es tranquilizadora. Una demanda por una deuda es un asunto **civil y privado**. No es un caso penal y no tiene nada que ver con tu estatus migratorio. Informarte sobre tus opciones es seguro.

Si te acaban de notificar: respira

Que te demanden da miedo, pero es un **proceso**, y los procesos tienen pasos que puedes aprender. Algunas cosas que en general son ciertas (siempre revisa tus propios papeles y tu propia corte):

- **Una demanda no es una sentencia.** Que te demanden no significa que ya perdiste ni que te están quitando dinero. Significa que la otra parte abrió un caso. Lo que hagas ahora pesa muchísimo.
- **Hay una fecha límite para responder.** Es lo más importante que trae tu papeleo. Lee tu citación.
- **No hacer nada también es una decisión, y casi siempre la peor.** Es natural congelarse. Pero el silencio es justo con lo que cuentan los compradores de deuda.

Tu primer movimiento: encuentra la fecha límite en la citación y márcala. Todo lo demás sale de esa fecha.

Las dos fechas límite, porque no son la misma

En Florida, el número de tu caso trae un código que te dice cuál te toca.

- **CC o CA** (county civil o circuit civil): en general **20 días calendario desde que te notificaron**. Días calendario, así que los fines de semana cuentan.
- **SC** (reclamos menores, small claims, por lo general reclamos de \$8,000 o menos): **no hay reloj de 20 días**. Lo que tienes es una **fecha de audiencia previa** impresa en el Aviso de Comparecencia (Notice to Appear). Esa fecha no se calcula: se lee en el documento.

Esto confunde a mucha gente en las dos direcciones. Unos se angustian por un plazo de 20 días que no les aplica. Otros se relajan porque no hay plazo de 20 días, y luego faltan a la audiencia, que es mucho peor. **Faltar a la audiencia previa es como ocurren los fallos por incumplimiento en reclamos menores.**

Qué es el arbitraje, en palabras sencillas

La mayoría de los acuerdos de tarjeta de crédito tienen una cláusula que dice que las disputas pueden salir de la corte normal e irse a **arbitraje privado**, un proceso que maneja un tercero neutral (por lo general la AAA, la American Arbitration Association, o JAMS) en lugar de un juez.

Aquí viene la parte que sorprende: bajo las reglas para consumidores de esas organizaciones, es **la empresa**, no tú, quien generalmente paga la mayor parte de las cuotas del arbitraje. Para un negocio esas cuotas pueden llegar a miles de dólares.

Ahora piénsalo desde el lado de un comprador de deuda. Muchas de las compañías que demandan por deuda vieja de tarjeta ni siquiera son el banco original: son compradores de deuda que adquirieron la cuenta por centavos de dólar. Todo su modelo de negocio depende de demandar barato, en volumen, y ganar rápido cuando la gente no responde.

Llevar el pleito al arbitraje puede voltear esa cuenta. La demanda barata y fácil se convierte en un proceso privado y caro que ellos tienen que financiar. Para una deuda relativamente chica, eso puede dejar de tener sentido para ellos, y por eso algunos casos se abandonan o se desestiman cuando el arbitraje entra en juego.

Esa es la ventaja de fondo. No es magia y no está garantizada, pero es real.

El detalle que casi nadie te cuenta, y que probablemente te aplica

Aquí tenemos que ser honestos contigo, aunque sea lo contrario de lo que querrías leer.

Leímos **los 673 acuerdos de tarjeta de crédito** que están en la base pública de la CFPB. De esos, 539 traen cláusula de arbitraje, y casi todos dicen *algo* sobre la corte de reclamos menores. Lo importante es que no todos dicen lo mismo, y casi nadie que escribe sobre esto hace la distinción.

Ordenados por lo que de verdad hacen las palabras:

- **Unos 194 acuerdos dicen que ninguna de las partes puede obligar al arbitraje** mientras el caso siga en reclamos menores. Comenity, Citi, Discover, Credit One. *"You and we will not choose to arbitrate any individual Claim you or we bring in small claims court."* Esta es la versión que de verdad cierra la puerta.
- **Unos 236 acuerdos son una promesa de una sola vía del banco.** Synchrony, que está detrás de la mayoría de las tarjetas de tienda, y American Express. *"We will not require you to arbitrate any individual case in small claims court."* Eso es el banco prometiendo que no te va a arrastrar a ti. No dice que tú no puedas pedir el arbitraje. Si una corte lo lee en los dos sentidos es una pregunta genuinamente abierta.

- **Unos 79 acuerdos solo conservan los reclamos menores como opción.** Chase, Wells Fargo, U.S. Bank, Barclays. *"You and the Bank retain the right to pursue in small claims court."* Eso excluye un foro. No prohíbe arbitrar.
- **41 acuerdos no traen ninguna cláusula de arbitraje.** Todos los de Bank of America, los 30. Todos los de TD Bank, los 10. **Capital One** tiene cláusula en 1 de 20.

De los 33,067 casos de deuda de consumo en Florida que seguimos, **el 78% se presentaron como reclamos menores**, así que esta pregunta le toca a la mayoría de la gente aquí.

Dos cosas más que vale la pena saber:

- Casi todas estas exclusiones son **condicionadas**. Valen mientras el caso se quede en reclamos menores, y varios emisores dicen en términos expresos que el arbitraje vuelve a estar disponible si el reclamo se transfiere, se remueve, se apela o rebasa el límite de reclamos menores.
- Muchos emisores dan un plazo después de abrir la cuenta, a menudo de 30 a 60 días, para **rechazar** la cláusula por escrito. Si alguien la rechazó en su momento, ya no está.

Así que la respuesta honesta a "¿todavía puedo pedir el arbitraje?" es: **depende de cuál de esas formas sea tu acuerdo, y para el grupo más grande es un argumento, no un no definitivo.** Esa es pregunta para un abogado que vea tu acuerdo de verdad, no algo que nosotros podamos contestarte.

Y si al final el arbitraje no está disponible, no te quedaste sin nada. Te quedaste sin *una* herramienta.

Responder a tiempo, exigir que prueben que la cuenta es tuya y que el monto es correcto, revisar si la demanda se presentó dentro del plazo de ley y presentarte a tu audiencia siguen funcionando igual de bien, y le sirven al 100% de la gente. Responder a tiempo es, de lejos, lo que más cambia cómo terminan estos casos.

Por eso decimos esto aquí, en la guía gratuita, y no después de que nos hayas pagado algo.

Cómo funciona el proceso, en general

Cada estado y cada corte es distinto, y el procedimiento exacto depende de la situación y del acuerdo específico de la tarjeta. Pero esta es la forma general que toma invocar el arbitraje. (Información general, no una hoja de ruta para tu caso.)

1. **Responde a la demanda a tiempo.** Según la corte, esto puede significar presentar una Respuesta y plantear el arbitraje. Perder el plazo es lo que hay que evitar.
2. **Encuentra la cláusula de arbitraje** en el acuerdo de tarjetahabiente, que es el contrato que rige la cuenta. El derecho a arbitrar sale de ese documento.
3. **Revisa si esa cláusula deja fuera los reclamos menores** y si tu caso está en reclamos menores. Hazlo antes que nada, no después.
4. **Una Moción para Obligar al Arbitraje** es la petición formal que le pide a la corte que mande la disputa al arbitraje privado bajo esa cláusula.
5. **La otra parte responde.** A veces pelean, a veces aceptan.
6. **De ahí pasa a arbitraje, o el caso se estanca.** Es en esta etapa donde, para algunas personas, el acreedor decide que la deuda no vale lo que cuesta el arbitraje.

Importante: una corte puede negar una moción para obligar al arbitraje, por ejemplo si se renunció al derecho de arbitrar, si la cláusula no aplica, o por otras razones propias del caso. El procedimiento y los tiempos importan

mucho. Justamente por eso esto es información y no asesoría, y por eso un abogado que revise tus documentos es la decisión correcta.

"¿Me conviene arbitrar o llegar a un acuerdo?"

Es la pregunta que todo el mundo hace, y no te la vamos a contestar, porque la respuesta correcta depende de los números, del estado, del acuerdo y de lo que tú quieras lograr. Pero aquí está el intercambio, para que lo pienses:

- **Llegar a un acuerdo** significa negociar para pagar una parte de la deuda y que el caso se acabe. Es cierto y es definitivo, pero cuesta dinero y puede tener efectos en tus impuestos y en tu crédito.
- **El arbitraje** usa la ventaja de arriba para volver el caso caro para la otra parte, lo que puede llevar a un mejor resultado, pero es un proceso con pasos, papeleo y sin resultado garantizado.

No hay una respuesta universal. Solo hay lo que le queda a cada situación, y eso se trabaja mejor con los hechos enfrente y, ojalá, con un abogado.

Algunos mitos que dejan a la gente atorada

- **"Si lo ignoro, se va a ir solo."** No se va. Ignorar una citación es como ocurren los fallos por incumplimiento.
- **"El arbitraje es una trampa legal, algo turbio."** No. Es una cláusula estándar que los propios bancos metieron en sus propios acuerdos. Es usar un derecho que ya está en el contrato.
- **"Necesito miles de dólares y un abogado para hacer algo."** Un abogado vale muchísimo si lo puedes conseguir, y siempre lo recomendamos. Pero hay gente que responde y se defiende **pro se**, representándose a sí misma.
- **"Ya es tarde, ya se me pasó algo."** Tal vez sí, tal vez no. De los casos de Florida que seguimos cuyo plazo ya había cerrado, en el 84% no se había registrado absolutamente nada todavía. Eso es razón para actuar hoy, no para relajarse. Averigua dónde está parado tu caso de verdad.
- **"Esto afecta mi estatus migratorio."** No. Es un asunto civil entre particulares.

Qué es esta guía, y qué no es

Esto es información educativa de autoayuda que comparte conocimiento general y experiencia vivida. No es asesoría legal, no sustituye a un abogado, no somos un bufete y no es una promesa sobre cómo va a salir ningún caso. Para consejos sobre tu situación, habla con un abogado con licencia en tu estado.

Tu siguiente paso, gratis

Si quieres ver cómo suelen desarrollarse casos como el tuyo y, si encaja con tu situación, generar documentos para tu corte, construimos herramientas gratuitas justo para eso. Todas en español:

- **Crea tu Respuesta gratis:** arbitrate-app.vercel.app/es-answer
- **La guía paso a paso:** arbitrate-app.vercel.app/es-roadmap
- **Moción para Obligar al Arbitraje, los 50 estados:** arbitrate-app.vercel.app/es-motion

- **¿Quién te demanda?** Guías por compañía: arbitrate-app.vercel.app/es-collectors
- **Los 67 condados de Florida:** arbitrate-app.vercel.app/es-fl

Déjanos tu correo ahí y te mandamos explicaciones en español claro conforme avanzamos, para que veas cómo funciona todo este proceso, paso a paso.

No estás tan indefenso como te sientes ahora. Esto se puede aprender.

El equipo de ARBITRATE

Recordatorio: no somos abogados, no somos un bufete, esto no es asesoría legal. Es información educativa de autoayuda únicamente. Consulta a un abogado con licencia en tu estado sobre tu situación específica. Las reglas, los plazos y los procedimientos varían según el estado, el condado y el tipo de caso, y cambian con el tiempo.