

# Información

## de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

Agosto de 2005

enfoque en  
**EL CRÉDITO**



COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO  
PARA EL CONSUMIDOR

[www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol) ■ 1-877-FTC-HELP

## Crisis de Identidad... Qué Hacer si le Roban su Identidad

*Identity Crisis... What to Do If Your Identity is Stolen*

Tal vez usted nunca abrió esa cuenta, pero alguna otra persona sí lo hizo ... alguien que utilizó su nombre e información personal para cometer fraude. Cuando un impostor asume su nombre y se apropia de su número de Seguro Social (SSN), número de tarjeta de crédito o algún otro dato de identificación personal para su uso — en breve, cuando alguien se apropia de su información personal sin su conocimiento — sin ninguna duda se trata de un delito.

¿Cuál es el mayor problema? Es posible que usted no se entere de que le robaron su identidad hasta tanto se dé cuenta que algo anda mal: puede recibir facturas por

una cuenta de tarjeta de crédito que nunca abrió, es posible que su informe de crédito incluya deudas que usted ignora, puede pasar un período o ciclo de facturación sin que reciba su resumen de cuenta, o tal vez puede descubrir cargos en sus facturas que usted no firmó, no autorizó o que desconoce totalmente.

### PRIMERO LO PRIMERO

Si usted es una víctima del robo de identidad, la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, le recomienda que siga estos cuatro pasos tan pronto como le sea posible y que lleve un

registro de todas sus conversaciones y correspondencia sobre el tema.

#### 1. Coloque una alerta de fraude en sus informes crediticios y revíselos.

Las alertas de fraude pueden ayudar a prevenir que un ladrón de identidad continúe

abriendo más cuentas a su nombre. Comuníquese con la línea gratuita destinada a fraudes de alguna de las tres compañías de informes de los consumidores para colocar una alerta de fraude en su informe crediticio. Para hacerlo solamente tiene que llamar a una de las tres compañías. La compañía a la que usted

---

*“No recuerdo haber abierto esa cuenta de tarjeta de crédito. Y lo que es seguro, no compré ninguno de los artículos que me están facturando”.*

---

## 2 Información de la FTC para Consumidores

llame está obligada a comunicarse con las otras dos, las cuales, a su vez, también colocarán una alerta en sus propias versiones de su informe crediticio.

- Equifax: 1-800-525-6285; [www.equifax.com](http://www.equifax.com);  
P.O. Box 740241, Atlanta, GA 30374-0241
- Experian: 1-888-EXPERIAN (397-3742);  
[www.experian.com](http://www.experian.com); P.O. Box 9532,  
Allen, TX 75013
- TransUnion: 1-800-680-7289;  
[www.transunion.com](http://www.transunion.com); Fraud Victim Assistance  
Division, P.O. Box 6790,  
Fullerton, CA 92834-6790

Una vez que usted coloque una alerta de fraude en su registro, tiene derecho a solicitar copias de sus informes crediticios gratuitamente, si usted lo pide, solamente aparecerán los cuatro últimos dígitos de su número de Seguro Social en sus informes de crédito. Una vez que reciba sus informes crediticios, revíselos cuidadosamente. Busque averiguaciones iniciadas por compañías con las que usted no mantiene una relación comercial, cuentas que usted no abrió y deudas inexplicables imputadas a su cuenta. Controle que los datos tales como su SSN, domicilio(s), nombre o iniciales y empleadores estén registrados correctamente. Si usted encuentra información fraudulenta o incorrecta, pida que la quiten de su registro. Para informarse sobre cómo hacerlo, consulte la guía completa de la FTC sobre recuperación del robo de identidad titulada *Tome Control: Defiéndase contra el Robo de Identidad* que está disponible en Internet en [ftc.gov/robodeidentidad](http://ftc.gov/robodeidentidad). Continúe controlando sus informes crediticios periódicamente, especialmente durante el primer año posterior a la fecha en que descubra el robo de identidad para asegurarse de que no se produjo nueva actividad fraudulenta.

### Alertas de Fraude

Hay dos tipos de alertas de fraude: una alerta inicial y una alerta prolongada.

- Una alerta inicial permanece en su informe crediticio por lo menos durante 90 días. Usted puede solicitar que se coloque una alerta inicial en su informe crediticio si sospecha que ha sido o está a punto de convertirse en una víctima del robo de identidad. Es apropiado solicitar una alerta inicial cuando le han robado la cartera o si lo han atrapado con una estafa de tipo “*phishing*”. El “*phishing*” o “pesca” de información se produce cuando un estafador oportunista le roba información personal enviándole un mensaje de correo electrónico que dice provenir de una compañía legítima en el que le indican que existe un problema con su cuenta. Cuando usted coloca una alerta inicial en su informe crediticio tiene derecho a recibir gratuitamente una copia de su informe de parte de cada una de las tres compañías de informes de los consumidores de todo el país.
- Una alerta prolongada permanece en su informe crediticio durante siete años. Usted puede solicitar que se coloque una alerta prolongada en su informe crediticio si usted ha sido víctima del robo de identidad y le entrega a la compañía de informes de los consumidores un “reporte de robo de identidad”. Cuando usted coloca una alerta prolongada en su informe crediticio tiene derecho a recibir gratuitamente dos copias de su informe de crédito de parte de cada una de las tres compañías de informes de los consumidores de todo el país dentro de los doce meses. Además, las compañías de informes de los consumidores quitarán su nombre de las listas de ofrecimientos preevaluados durante cinco años — a menos que usted les solicite que vuelvan a incluir su nombre en la lista antes de que expire dicho período.

Para solicitar que se registre cualquiera de estas alertas de fraude en su informe crediticio, o para quitarlas, se le requerirá que suministre algunos datos

que acrediten su identidad entre los que pueden encontrarse su SSN, nombre, domicilio y demás información personal solicitada por la compañía de informes de los consumidores.

Cuando un negocio ve la alerta registrada en su informe crediticio, debe verificar su identidad antes de otorgarle crédito. Como parte de este proceso de verificación, es posible que el negocio intente contactarlo directamente. Este procedimiento puede causar cierta demora si usted está tratando de obtener crédito. Para compensar las posibles demoras, si lo desea puede incluir en su alerta un número de teléfono celular en el que se lo pueda localizar fácilmente. Recuerde mantener actualizada toda la información incluida en la alerta.

### Reporte de Robo de Identidad

Un reporte de robo de identidad se compone de dos partes:

La **Primera Parte** consta de una copia de la denuncia presentada ante una agencia de seguridad o de cumplimiento de la ley ya sea local, estatal o federal, como por ejemplo su departamento local de policía, la oficina de su Fiscal General Estatal, el FBI, el Servicio Secreto de los EE.UU., la FTC y el Servicio de Inspección Postal de los EE.UU. Cuando presente una denuncia, proporcione toda la información posible sobre el delito, incluyendo todo lo que usted sepa sobre las fechas en que se produjo el robo de identidad, las cuentas fraudulentas abiertas y el nombre del presunto ladrón.

La **Segunda Parte** de un reporte de robo de identidad depende de las normas de la compañía de informes de los consumidores y del proveedor de información (el negocio o comerciantes que le ha enviado la información a la agencia de informes). Quiere decir que es posible que le soliciten que suministre información o documentación adicional a la incluida en la denuncia policial para verificar su identidad. Pueden solicitarle la información adicio-

nal dentro de los 15 días posteriores a que reciban su denuncia policial, o en caso de que usted ya hubiera logrado que se registre una alerta de fraude prolongada en su informe crediticio, a partir de la fecha en que usted presente su solicitud ante la compañía de informes para que se efectúe el bloqueo de la información. A partir de entonces, la compañía de informes de los consumidores y el proveedor de información cuentan con 15 días más para contactarlo y asegurarse de que su denuncia de robo de identidad contiene toda la información necesaria y tienen derecho a tomarse cinco días para revisar cualquier información que usted les hubiera proporcionado. Por ejemplo, si usted les proveyó la información 11 días después de solicitada, ellos no están obligados a tomar una decisión final hasta tanto hayan transcurrido 16 días después de la fecha en que le solicitaron dicha información. Si usted les suministra cualquier información pasado el plazo de 15 días, pueden rechazar su reporte de robo de identidad por estar incompleto; en este caso, usted tendrá que volver a presentar su reporte con la información correcta.

La mayoría de las agencias federales y estatales y algunos departamentos locales de policía solamente se ofrece a tomar denuncias o reportes “automatizados” — o sea una denuncia o reporte que no requiere una entrevista personal con un funcionario. Las denuncias automatizadas pueden ser presentadas en línea, por teléfono o por correo. Si se le plantea la opción, no opte por presentar una denuncia automatizada. ¿La razón? Será más difícil que la compañía de informes de los consumidores y el proveedor de información puedan verificar la información. A menos que le esté solicitando a una compañía de informes de los consumidores que registren una alerta prolongada en su informe, probablemente tendrá que proporcionarles información o documentación adicional.

## 4 Información de la FTC para Consumidores

### 2. Cierre aquellas cuentas que usted sepa o crea que han sido falsificadas o abiertas fraudulentamente.

Llame a cada compañía y hable con el personal del departamento de seguridad o fraude. Haga un seguimiento por escrito e incluya copias (NO originales) de los documentos que respalden su caso. Es importante que la notificación a las compañías emisoras de tarjetas de crédito y a los bancos se haga por escrito. Envíe sus cartas por correo certificado y solicite un acuse de recibo para poder documentar la fecha en que la compañía recibió su correspondencia. Mantenga un registro de su correspondencia y todos los documentos adjuntados.

Cuando abra cuentas nuevas, utilice nuevos números de identificación personal (*Personal Identification Numbers - PINs*) y contraseñas. Evite utilizar como contraseña datos que pudieran ser de fácil disponibilidad, como por ejemplo el apellido de su madre, su fecha de nacimiento, los cuatro últimos dígitos de su SSN, su número de teléfono o una serie de números consecutivos.

En caso de que un ladrón de identidad haga cargos o débitos en sus cuentas o en cuentas abiertas fraudulentamente, solicítele a la compañía los formularios para disputar dichas transacciones. También solicite que le envíen los comprobantes o registros relacionados con el robo de identidad, como por ejemplo la solicitud de crédito utilizada para abrir la cuenta fraudulenta.

Una vez que haya resuelto su disputa de robo de identidad con la compañía, pida que le entreguen una carta en la que se establezca que la compañía ha cerrado las cuentas disputadas y que lo han relevado de las deudas fraudulentas. Esta carta le será de gran utilidad en caso de que reaparezcan en su informe crediticio errores relacionados con esta cuenta o si vuelven a contactarlo por la deuda contraída fraudulentamente.

### 3. Presente una denuncia en la dependencia policial local o en aquella dependencia policial del lugar en el cual se produjo el robo de identidad.

Luego obtenga una copia de la denuncia policial o por lo menos el número de reporte o denuncia. Este comprobante podrá ayudarlo a lidiar con los acreedores que necesiten una prueba del delito. En caso de que la policía se mostrara reacia a tomarle su denuncia, solicite que le tomen una “Denuncia por Incidentes Varios” (*Miscellaneous Incidents Report*, en inglés) o intente hacerlo en otra jurisdicción, como por ejemplo en las dependencias de su policía estatal. También puede consultar con la oficina de su Fiscal General para averiguar si la ley estatal dispone que la policía tome denuncias por robo de identidad. Para conseguir la lista de los Fiscales General estatales, consulte las páginas azules de su guía telefónica o visite en Internet [www.naag.org](http://www.naag.org).

### 4. Presente una queja ante la Comisión Federal de Comercio.

Al compartir los datos de su queja con la Comisión Federal de Comercio, usted proporcionará información importante que puede ayudar a los funcionarios a cargo del cumplimiento de la ley de todo el país a perseguir a los ladrones de identidad y detener sus actividades. La FTC también puede derivar las quejas de las víctimas del robo de identidad a otras agencias gubernamentales y compañías correspondientes para que tomen acciones adicionales, como también investigar a las compañías por las violaciones de las leyes a las que da cumplimiento.

Usted puede presentar una queja en Internet visitando [ftc.gov/robodeidentidad](http://ftc.gov/robodeidentidad), telefónicamente llamando a la línea gratuita de asistencia para víctimas de robo de identidad: 1-877-IDTHEFT (1-877-438-4338); TTY: 1-866-653-4261; o por correo enviando su correspondencia a: Identity Theft Clearinghouse, Federal Trade Commission, 600 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20580.

En caso de que obtuviera información adicional o se le presentaran nuevos problemas, llame nuevamente a la línea gratuita de asistencia para actualizar su información.

## LUEGO, TOME EL CONTROL

Aunque los ladrones de identidad pueden hacer estragos en sus finanzas personales, existen algunas medidas que usted puede adoptar para tomar el control de la situación. Se presentan a continuación las medidas a tomar para manejar algunos de los tipos más comunes de robo de identidad.

Si un ladrón de identidad ha robado su correo para acceder a tarjetas de crédito nuevas, resúmenes de cuenta bancarios y de tarjetas de crédito, ofrecimientos de créditos preaprobados e información sobre impuestos o ha falsificado formularios de cambio de domicilio, ha cometido un delito. Repórtelo ante su inspector postal local.

Si descubre que un ladrón de identidad ha cambiado el domicilio de facturación de una cuenta de tarjeta de crédito existente, cierre la cuenta. Cuando abra una cuenta nueva, solicite que le permitan utilizar una contraseña antes de que se hagan averiguaciones o cambios sobre la misma. Evite usar información de fácil disponibilidad como por ejemplo su apellido materno, su fecha de nacimiento, los últimos cuatro dígitos de su número de su Seguro Social, su número de teléfono o una serie de números consecutivos. Evite la utilización de esta misma información y números cuando establezca códigos PIN.

Si tiene razones para creer que un ladrón de identidad ha accedido a sus cuentas bancarias, cuenta corriente o que ha utilizado su tarjeta ATM, ciérrelas inmediatamente. Cuando abra nuevas cuentas, insista en que el acceso sea autorizado únicamente mediante una contraseña. Si le robaron o se falsificaron cheques, pídale al banco que detenga los pagos. Si

perdió o le robaron su tarjeta ATM, o la seguridad de la tarjeta está comprometida de alguna otra manera, cancele la tarjeta y obtenga otra con un nuevo PIN.

Si un ladrón de identidad estableció nuevos servicios telefónicos — fijos o inalámbricos (*wireless*) — a su nombre y está haciendo llamadas no autorizadas que parecen provenir de su teléfono celular — y se facturan al mismo — o está utilizando una tarjeta de llamadas y un número PIN suyo, contacte inmediatamente al proveedor de su servicio para cancelar la cuenta y la tarjeta de llamadas. Abra nuevas cuentas con números de identificación personal nuevos.

Si al solicitar un empleo, se presenta el caso de que alguien está utilizando su número de Seguro Social, póngase en contacto con la Administración del Seguro Social para verificar la exactitud de los ingresos declarados y comprobar que su nombre ha sido reportado correctamente. Llame al 1-800-772-1213 para verificar su Declaración de Seguro Social.

Si sospecha que su nombre o SSN está siendo utilizados por un ladrón de identidad para obtener una licencia para conducir, repórtelo a su oficina local del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV). Asimismo, si en su estado de residencia se utiliza el mismo número de Seguro Social para su licencia para conducir, solicite que se lo sustituyan por otro.

## CÓMO MANTENERSE ALERTA

En general, una vez que se resuelven, la mayoría de los casos de robo de identidad permanecen resueltos. Pero ocasionalmente, algunas víctimas vuelven a tener problemas. Para seguir al mando de la situación, continúe controlando sus informes crediticios y revisando sus estados de cuenta inmediata y cuidadosamente. Resulta conveniente revisar sus informes crediticios una vez cada tres meses durante el primer año posterior a producido el

robo de identidad y de ahí en más una vez por año. Manténgase alerta ante la aparición de otras señales o indicadores de robo de identidad, como por ejemplo:

- Si no recibe facturas u otra correspondencia. Si las facturas no le llegan en fecha, comuníquese con sus acreedores. Una factura faltante podría indicar que un ladrón de identidad se ha apoderado de su cuenta y ha cambiado el domicilio de facturación para cubrirse de un posible seguimiento.
- Si recibe tarjetas de crédito que no solicitó.
- Si le niegan crédito o si le han estado ofreciendo términos menos favorables para otorgarle crédito, como por ejemplo una tasa de interés más alta sin razón aparente.
- Si recibe llamadas o cartas de compañías de cobranza de deuda o de negocios relacionadas a mercaderías o servicios que usted no compró.

### SOLICITE SU INFORME CREDITICIO

Pida una copia de su informe de crédito a las tres compañías de informes crediticios del país todos los años para verificar su exactitud y controlar que solamente incluyan aquellas deudas y préstamos en los que usted incurrió. Esto podría ser muy importante en caso de que esté considerando una compra por un monto alto, tal como un automóvil o una casa.

Una enmienda a la ley federal llamada *Fair Credit Reporting Act* (FCRA) requiere que, a su pedido, cada una de las compañías de informes de los consumidores del país le provea una copia gratuita de su informe de crédito cada 12 meses.

Para solicitar su informe de crédito anual gratuito a una o a todas las compañías de informes de los consumidores del país visite en Internet

[www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com), llame al 1-877-322-8228 o complete el formulario llamado *Annual Credit Report Request Form* y envíelo por correo a: Annual Credit Report Request Service, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281. El formulario se encuentra en la parte posterior de este folleto (en inglés); si lo desea, también puede imprimirlo descargándolo desde [ftc.gov/credito](http://ftc.gov/credito). Mantenga una copia para sus récords. No tome contacto individualmente con cada una de las tres compañías de informes de los consumidores del país. Estas compañías solamente suministran informes de crédito gratuitos a través de [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com), 1-877-322-8228 y Annual Credit Report Request Service, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281. Para mayor información, consulte en Internet la publicación de la FTC titulada *Tu Acceso a Informes de Crédito Gratuitos* disponible en [ftc.gov/credito](http://ftc.gov/credito).

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [ftc.gov/espanol](http://ftc.gov/espanol) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

Comisión Federal de Comercio  
Negociado de Protección del Consumidor  
Oficina de Educación del Consumidor y los Negocios

Federal Trade Commission  
Bureau of Consumer Protection  
Office of Consumer and Business Education

PARA EL CONSUMIDOR  
[WWW.FTC.GOV/ESPANOL](http://WWW.FTC.GOV/ESPANOL)

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO  
1-877-FTC-HELP

# PLANIFIQUE SU CURSO DE ACCIÓN

Utilice este formulario para registrar todos los pasos seguidos para reportar el uso fraudulento de su identidad. Conserve esta lista en un lugar seguro para consultarla como referencia.

## COMPAÑÍAS DE INFORMES DE LOS CONSUMIDORES DEL PAÍS — REPORTE DE FRAUDE

Compañía de Informes de los Consumidores	Número de teléfono	Fecha del contacto	Persona contactada	Comentarios
Equifax	1-800-525-6285			
Experian	1-888-EXPERIAN (1-888-397-3742)			
TransUnion	1-800-680-7289			

## BANCOS, EMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITO Y OTROS ACREEDORES (Para proteger sus derechos legales, comuníquese con cada otorgante de crédito o acreedor.)

Acreedor	Domicilio y número de teléfono	Fecha del contacto	Persona contactada	Comentarios

## AUTORIDADES DE SEGURIDAD — INFORME DE ROBO DE IDENTIDAD

Agencia/Departamento	Número de teléfono	Fecha del contacto	Persona contactada	Número de denuncia	Comentarios

