

Información

de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

enfoque en
EL CRÉDITO



COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
PARA EL CONSUMIDOR

Octubre 2011

ftc.gov/espanol ■ 1-877-FTC-HELP

Cómo refutar errores en los informes de crédito

How to Dispute Credit Report Errors

Su informe de crédito contiene información sobre el lugar donde usted vive, la manera en que usted paga sus facturas, si usted ha sido demandado, arrestado o declarado en bancarrota. Las compañías de informes de los consumidores le venden la información registrada en su informe de crédito a los otorgantes de crédito, aseguradores, empleadores y otros negocios que utilizan esta información para evaluar sus solicitudes de crédito, seguro, empleo o para alquilar una vivienda. La Ley federal de Informe Imparcial de Crédito promueve la exactitud y la privacidad de la información en los registros de las compañías de informes de los consumidores.

Algunos asesores financieros y organizaciones que abogan en defensa de los consumidores recomiendan revisar su informe crediticio periódicamente. ¿Las razones?

- Porque la información contenida en su informe crediticio afecta sus posibilidades de obtener un préstamo — y cuánto pagará por tomar dinero prestado.



- Para que antes de presentar una solicitud para obtener un préstamo para hacer una compra grande, como por ejemplo una casa o un automóvil, comprar un seguro o solicitar un empleo, usted pueda constatar que la información registrada en su informe es exacta y está completa y actualizada.
- Para ayudarlo a protegerse contra el robo de identidad, el cual se produce cuando alguien utiliza su información personal — como por ejemplo su nombre, número de Seguro Social o número de tarjeta de crédito — para cometer fraude. Los ladrones de identidad pueden utilizar su información para abrir una nueva cuenta de tarjeta de crédito a su nombre. Luego, cuando no pagan las facturas, la cuenta morosa se reporta a su informe de crédito. Este tipo de información inexacta podría afectar sus posibilidades de obtener crédito, seguro o hasta un empleo.

CÓMO SOLICITAR SU INFORME GRATUITO

La Ley de Informe Imparcial de Crédito requiere que, a su pedido, cada una de las compañías de informes de los consumidores de todo el país

— Equifax, Experian y

TransUnion — le provea cada 12 meses una copia gratuita de su informe de crédito.

Para obtener información más detallada, consulte la publicación *Su acceso a informes de crédito gratuitos*.

Las tres compañías de informes de los consumidores del país han establecido un sitio Web, una línea telefónica de acceso gratuito y un domicilio postal a través de los cuales usted puede solicitar su informe de crédito anual gratuito. Para solicitar su informe de crédito, visite **annualcreditreport.com** (en inglés), llame al 1-877-322-8228 o complete el formulario llamado *Annual Credit Report Request Form* (en inglés) y envíelo por correo a:

Annual Credit Report Request Service
P.O. Box 105281
Atlanta, GA 30348-5281

El formulario debe completarse en inglés y se encuentra en la parte posterior de este folleto; si lo desea, también puede imprimirlo desde **ftc.gov/credito**. 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 **annualcreditreport.com** (en inglés), 1-877-322-8228 y:

Annual Credit Report Request Service
P.O. Box 105281
Atlanta, GA 30348-5281

Usted puede solicitar su informe crediticio a las tres compañías de informes de los consumidores del país

La ley le otorga el derecho de solicitar una copia gratuita a cada una de las compañías de informes de los consumidores cada 12 meses.

al mismo tiempo, o bien puede pedirselo solamente a una o dos compañías. La Ley de Informe Imparcial de Crédito le otorga el derecho de solicitar una copia gratuita a cada una de las compañías de informes de los consumidores cada 12 meses.

Para solicitar su informe, es necesario que usted proporcione su nombre,

domicilio, número de Seguro Social y fecha de nacimiento. Si usted se ha mudado durante los últimos dos años, es posible que tenga que informar su domicilio previo. Con el fin de mantener la seguridad de su registro, cada compañía de informes de los consumidores puede pedirle algún otro dato que solamente usted conozca, como por ejemplo el monto del pago mensual de su hipoteca. Cada compañía puede solicitarle diferentes datos ya que la información contenida en su registro puede provenir de diferentes fuentes.

Otras situaciones que pueden otorgarle derecho a recibir un informe gratuito

Usted también tiene derecho a recibir un informe gratuito si una compañía toma una acción adversa en su contra, como por ejemplo la denegación de su solicitud de crédito, seguro o empleo y esta denegación se basa en la información registrada en su informe crediticio. Usted debe solicitar su informe

dentro de un plazo de 60 días contados a partir de la fecha de recepción de la notificación de la acción adversa. En la notificación se le indicará el nombre, domicilio y número de teléfono de la compañía de informes de los consumidores.

Usted también tiene derecho a obtener un informe gratuito en caso de que se encuentre desempleado y tenga planes de buscar empleo dentro de los 60 días; si usted recibe asistencia pública; o si su informe es inexacto debido a un fraude, como lo es el robo de identidad.

De lo contrario, una compañía de informes de los consumidores puede cobrarle hasta \$11.00 por cada informe de crédito adicional solicitado dentro de los 12 meses. Para comprar una copia de su informe, tome contacto con:

Experian: 1-888-397-3742
www.experian.com

TransUnion: 1-800-916-8800
www.transunion.com

Equifax: 1-800-685-1111
www.equifax.com

Para obtener información más detallada, consulte la publicación *Su acceso a informes de crédito gratuitos* visitando en internet **ftc.gov/credito**.

CÓMO CORREGIR LOS ERRORES

Según lo que establece la Ley de Informe Imparcial de Crédito tanto la compañía de informes de los consumidores como el proveedor de información

(o sea la persona, compañía u organización que le provee la información sobre usted a la compañía de informes) son responsables de corregir la información inexacta o incompleta registrada en su informe. Para proteger todos los derechos que le

otorga la ley, comuníquese con la compañía de informes de los consumidores y el proveedor de información.

Primer paso

Comuníquese por escrito a la compañía de informes de los consumidores cuál es la información que usted cree que es inexacta. Incluya copias (NO originales) de

los documentos que respaldan su posición. Además de suministrar su nombre completo y domicilio, su carta debe identificar claramente cada uno de los datos registrados en su informe que usted disputa o cuestiona, describa los hechos y explique la razón por la cual usted disputa la información y solicite la eliminación o corrección de esos datos. Junto con su carta, usted puede incluir una copia de su informe con los datos cuestionados marcados con un círculo. Para redactar su carta puede utilizar el modelo que se presenta más adelante (en inglés y en español). Envíe su carta por correo certificado con “acuse de recibo” de manera que pueda documentar la recepción de la misma. Guarde copias de su carta de disputa y de todos los documentos adjuntados.

Las compañías de informes de los consumidores deben investigar los datos en cuestión — generalmente dentro de los 30 días — a menos que consideren que su disputa carece de fundamento. También

Comuníquese por escrito a la compañía de informes de los consumidores cuál es la información que usted cree que es inexacta.

deben remitirle al proveedor de información todos los datos relevantes que usted provea respecto a la inexactitud de los datos registrados. Luego de que el proveedor de información reciba un aviso de parte de la compañía de informes de los consumidores notificándole la disputa, ésta debe ser investigada, se debe revisar toda la información relevante provista por la compañía de informes de los consumidores y finalmente informarle los resultados de la revisión a la compañía de informes de los consumidores. Si el proveedor de información descubre que la

información disputada es inexacta, debe notificar a las tres compañías de informes de los consumidores del país para que éstas puedan corregir esta información en sus registros.

Al completar la investigación, la compañía de informes de los consumidores debe informarle por escrito los resultados y proveerle una copia gratuita de su informe si a causa de la presentación de su disputa se efectuó algún cambio en su informe. Este informe gratuito no es considerado como el informe anual gratuito al que tienen derecho todos los consumidores. Si un ítem es cambiado o removido, la compañía de informes de los consumidores no puede colocar otra vez la información en su registro a menos que el proveedor de información verifique que es exacta y completa. La compañía de informes de los consumidores también debe enviarle a usted un aviso por escrito en el cual se incluya el nombre,

domicilio y número telefónico del proveedor de información.

En caso de que usted lo solicite, la compañía de informes de los consumidores debe enviar avisos de todas las correcciones efectuadas a todo aquel que hubiera recibido su informe en los pasados seis meses. Para propósitos de empleo, usted puede solicitar que se envíen copias de su registro corregido a aquellos que hubieran recibido una copia de su informe durante los últimos dos años.

Las compañías de informes de los consumidores deben investigar los datos en cuestión — generalmente dentro de los 30 días — a menos que consideren que su disputa carece de fundamento.

Si luego de realizada la investigación, no se resuelve su disputa, usted puede pedirle a la compañía de informes de los consumidores que incluya en su registro y en los futuros informes una declaración para manifestar su disputa. Usted también puede solicitarle a la compañía de informes de los consumidores que remita su declaración sobre

la disputa a todos aquellos que hubieran recibido una copia de su informe durante el pasado año. Es posible que tenga que pagar un cargo para que le brinden este servicio.

Segundo paso

Escríbale al acreedor u otro proveedor de información notificándole que está disputando un dato. Asegúrese de incluir copias (NO originales) de los documentos que respaldan su posición. Muchos proveedores especifican un domicilio para remitir las disputas. Si el proveedor reporta la información

MODELO DE CARTA DE DISPUTA EN ESPAÑOL

Fecha
 Su nombre
 Su domicilio
 Ciudad, Estado, Código Postal

Departamento de Quejas
 Nombre de la Compañía
 Domicilio
 Ciudad, Estado, Código Postal

Estimado Señor/Señora:

La presente carta tiene por objeto disputar la información registrada en mi informe tal como se detalla a continuación. Los datos que disputo están marcados con un círculo en la copia del informe de datos adjunto que he recibido.

Este dato (identifique el dato(s) disputado(s) por nombre de la fuente, como por ejemplo acreedor o corte fiscal, e identifique el tipo de dato, como por ejemplo cuenta de crédito, sentencia, etc.) es (inexacto o incompleto porque) porque (describa qué es lo inexacto o incompleto y el porqué).

Solicito que el dato sea eliminado (o solicite otro cambio específico) para corregir la información.

Se anexan copias (utilice esta oración si corresponde y describa cada documento adjuntado, tales como registros de pago y documentos de la corte) que respaldan mi posición. Por favor, tenga a bien reinvestigar este asunto(s) y (eliminar o corregir) el dato(s) disputado(s) a la brevedad posible.

Atentamente,
 Su nombre
 Anexos: Liste los documentos que adjunta a la carta

MODELO DE CARTA DE DISPUTA EN INGLÉS

Date
 Your Name
 Your Address
 Your City, State, Zip Code

Complaint Department
 Name of Company
 Address
 City, State, Zip Code

Dear Sir or Madam:

I am writing to dispute the following information in my file. I have circled the items I dispute on the attached copy of the report I received.

This item (identify item(s) disputed by name of source, such as creditors or tax court, and identify type of item, such as credit account, judgment, etc.) is (inaccurate or incomplete) because (describe what is inaccurate or incomplete and why). I am requesting that the item be removed (or request another specific change) to correct the information.

Enclosed are copies of (use this sentence if applicable and describe any enclosed documentation, such as payment records and court documents) supporting my position. Please reinvestigate this (these) matter(s) and (delete or correct) the disputed item(s) as soon as possible.

Sincerely,
 Your name
 Enclosures: (List what you are enclosing)

6 Información de la FTC para Consumidores

a una compañía de informes de los consumidores, debe incluir un aviso de su disputa. Y si usted está en lo cierto — quiere decir, si se descubre que la información es inexacta — el proveedor de información no puede volver a reportarla.

SU REGISTRO

Es posible que su informe crediticio no refleje todas sus cuentas de crédito. Aunque la mayoría de las cuentas de las grandes tiendas de todo el país y las cuentas de tarjetas de crédito para todo fin otorgadas por bancos serán incluidas en su registro, no todas las entidades que dan crédito suministran información a las compañías de informes de los consumidores: algunos comerciantes locales, cooperativas de crédito y compañías de viajes, entretenimiento, tarjetas de venta de gasolina no lo hacen.

Cuando la información negativa registrada en su informe es exacta, únicamente el paso del tiempo puede asegurar su eliminación. Una compañía de informes de los consumidores puede reportar la mayoría de la información negativa exacta durante siete años y la información sobre bancarrota o quiebra durante un período de 10 años. La información sobre sentencias en su contra cuyos montos se encuentren impagos puede reportarse durante siete años o hasta tanto expire el estatuto de limitaciones, lo que ocurriera más tarde. No existe un límite de tiempo para reportar los datos sobre sentencias penales; la información reportada en respuesta a una solicitud de empleo con un salario de \$75,000 o superior y la información reportada

como resultado de la presentación de una solicitud por un crédito o seguro de vida de un valor superior a \$150,000. Existe un método estándar para calcular el período de reporte de siete años. Generalmente, el período expira al cumplirse el plazo correspondiente contado desde el día en que se produjo el evento en cuestión.

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [ftc.gov/consumidor](https://www.ftc.gov/consumidor) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el video *Cómo Presentar una Queja* disponible en

[ftc.gov/videosen espanol](https://www.ftc.gov/videosen espanol). La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en

los Estados Unidos y del extranjero.

Escríbale al acreedor u otro proveedor de información notificándole que está disputando un dato.
