

Datos de la FTC

Para consumidores

Septiembre de 2008

Foco en el
CRÉDITO



COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
PARA EL CONSUMIDOR

ftc.gov ■ 1-877-ftc-help

Cómo cuestionar errores en informes de crédito

Su informe de crédito contiene información acerca de dónde vive, cómo paga sus facturas y si ha sido demandado o arrestado o ha presentado una petición formal de quiebra. Las compañías de informes de los consumidores venden la información incluida en su informe a acreedores, compañías de seguros, empleadores y otros negocios que la utilizan para evaluar sus solicitudes de crédito, seguro, empleo o para alquilar una vivienda. La Ley Federal de Informe Justo de Crédito (Fair Credit Reporting Act, FCRA) promueve la precisión y la privacidad de la información de los archivos de las compañías de informes de los consumidores en el ámbito nacional.

Algunos asesores financieros y defensores de los consumidores sugieren que revise su informe de crédito periódicamente. ¿Por qué?

- Porque la información que contiene afecta al hecho de que pueda obtener un crédito y cuánto tendrá que pagar para pedir prestado el dinero.
- A fin de asegurarse de que la información sea exacta, esté completa y actualizada antes de solicitar un crédito para una compra importante como una vivienda o un automóvil, contratar un seguro o solicitar un empleo.

- Para ayudar a protegerse contra el robo de identidad. Esto sucede cuando alguien utiliza su información personal, por ejemplo, su nombre, número de seguro social o número de tarjeta de crédito para cometer un fraude. Los ladrones de identidad pueden utilizar la información para abrir una nueva cuenta de tarjeta de crédito a su nombre. Entonces, cuando no se pagan las facturas, la cuenta morosa aparece en su informe de crédito. Este tipo de información incorrecta puede afectar su capacidad para obtener créditos, seguros o incluso un empleo.



CÓMO OBTENER SU INFORME DE CRÉDITO

Una enmienda a la FCRA exige que cada una de las compañías de informes de los consumidores de todo el país, Experian, TransUnion y Equifax, le proporcionen una copia gratuita de su informe de crédito, si usted lo solicita, una vez cada 12 meses.

CÓMO SOLICITAR SU INFORME GRATUITO

Las tres compañías de informes de los consumidores nacionales cuentan con un sitio web, un número de teléfono gratuito y una dirección de correo

postal a través de los cuales puede solicitar su informe anual sin cargo. Si desea solicitarlo, visite annualcreditreport.com, llame al 1-877-322-8228 o complete el Formulario de Solicitud del Informe de Crédito Anual y envíelo por correo a: Annual Credit Report Request Service, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281. Puede utilizar el formulario de este folleto o imprimirlo de ftc.gov/credit. No se comunique individualmente con cada una de las tres compañías de informes de los consumidores nacionales. Dichas compañías proporcionan los informes de crédito anuales sin cargo únicamente a través de la página web: annualcreditreport.com, el teléfono: 1-877-322-8228 y la dirección postal: Annual Credit Report Request Service, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281.

Puede obtener los informes gratuitos de las tres compañías de informes de los consumidores nacionales al mismo tiempo o de solo una o dos de ellas. La ley le permite obtener un informe gratuito de cada una de dichas compañías cada 12 meses.

Debe proporcionar su nombre, dirección, número de seguro social y fecha de nacimiento. Si se mudó en los últimos dos años, es posible que deba proporcionar su dirección anterior. A fin de preservar la seguridad de su expediente, es posible que cada compañía de informes de los consumidores nacional le solicite información que únicamente usted conoce, como el monto del pago mensual de una hipoteca. Es posible que cada compañía le solicite información diferente porque los datos que tienen en su expediente pueden provenir de diferentes fuentes.

La ley le permite solicitar una copia gratuita de su informe de crédito de cada una de las compañías de informe del consumidor nacionales cada 12 meses.

Otras situaciones en las que puede corresponderle un informe sin cargo

En virtud de la legislación federal, usted también tiene derecho a obtener un informe sin cargo si una compañía realiza acciones perjudiciales en su contra, por ejemplo, no otorgarle una solicitud de crédito, un seguro o empleo sobre la base de la información incluida en su informe. Debe solicitar el informe dentro de los 60 días de recibida la notificación de la acción.

La notificación incluirá el nombre, la dirección y el número de teléfono de la compañía de informes de los consumidores.

También tiene derecho a un informe sin cargo por año si está desempleado y tiene previsto buscar un trabajo dentro de los 60 días; si recibe asistencia social o si su informe no es correcto debido

a fraude, incluido el robo de identidad.

De lo contrario, una compañía de informe de los consumidores podrá cobrarle hasta US\$10,50 por otra copia de su informe dentro de un período de 12 meses. Para comprar una copia de su informe, comuníquese con:

Experian	1-888-397-3742	experian.com
TransUnion	1-800-916-8800	transunion.com
Equifax	1-800-685-1111	equifax.com

En virtud de la legislación estatal, los consumidores de Colorado, Georgia, Maine, Maryland, Massachussets, Nueva Jersey y Vermont ya tienen acceso gratuito a sus informes de crédito.

Si desea obtener más detalles, consulte *Su Acceso a Informes de Crédito Gratuitos* en ftc.gov/credit.

CÓMO CORREGIR ERRORES

En virtud de la FCRA, tanto las compañías de informes de los consumidores como el proveedor de la información (es decir, la persona, compañía u organización que proporciona información sobre usted a una compañía de informes de los consumidores) tienen la responsabilidad de corregir la información incorrecta o incompleta incluida en su informe. Para aprovechar al máximo todos sus derechos en virtud de esta legislación, comuníquese con la compañía de informes de los consumidores y el proveedor de la información.

Paso Uno

Dígale a la compañía de informes de los consumidores por escrito qué información usted considera incorrecta. Incluya copias de los documentos que respaldan su posición (NO los originales).

Además de proporcionar su nombre y dirección completos, la carta debe identificar de manera clara cada punto del informe que desee impugnar, indicar los datos y explicar por qué cuestiona la información, y solicita que la eliminen o corrijan. También puede adjuntar una copia de su informe con los puntos en cuestión encerrados en círculos. La carta puede parecerse a la que figura en la página 4. Envíe la carta por correo certificado con “acuse de recibo” para que pueda documentar lo que recibió la compañía de informes de los consumidores. Conserve copias de la carta de impugnación y los documentos adjuntos.

Las compañías de informes de los consumidores deben investigar los puntos en cuestión, generalmente dentro de los 30 días, a menos que consideren su disputa insustancial. También deben enviar todos los datos que presentó acerca de la inexactitud a la organización que proporcionó

la información. Después de que el proveedor de la información recibe la notificación de una disputa por parte de la compañía de informes de los consumidores, debe investigar, revisar la información pertinente y volver a informar los resultados a dicha compañía. Si el proveedor de la información descubre que la información en litigio es incorrecta, debe notificar a las tres compañías de informes de los consumidores nacionales para que corrijan la información incluida en su expediente.

Cuando finaliza la investigación, la compañía de informes de los consumidores debe proporcionarle los resultados por escrito y una copia gratuita de su informe si se produjeron cambios.

Cuando finaliza la investigación, la compañía de informes de los consumidores debe proporcionarle los resultados por escrito y una copia gratuita de su informe si se produjeron cambios. Este informe gratuito no cuenta como el informe anual sin cargo. Si se modifica o se elimina un punto, la compañía de informes de los consumidores no puede volver

a ingresar la información en litigio en su expediente a menos que el proveedor de la información verifique que es correcta y está completa. La compañía de informes de los consumidores también debe enviarle una notificación por escrito que incluya el nombre, la dirección y el número de teléfono del proveedor de la información. Si usted lo solicita, la compañía de informes de los consumidores debe enviar notificaciones de las correcciones a quienes hayan recibido su informe en los últimos seis meses. Por cuestiones de empleo, puede solicitar que se envíe una copia corregida de su informe a todo aquel que haya recibido una copia durante los últimos dos años.

Si una investigación no resuelve su disputa con la compañía de informes de los consumidores, puede solicitar que se incluya una constancia de la disputa en su expediente y en los próximos informes. También puede solicitar a la compañía

de informes de los consumidores que proporcione la constancia a quienes hayan recibido una copia de su informe recientemente. Es posible que deba pagar un arancel por este servicio.

Paso dos

Infórmele por escrito al acreedor o a otro proveedor de información que cuestiona un punto.

Asegúrese de incluir copias de los documentos que respaldan su posición (NO originales). Muchos proveedores indican una dirección para las disputas. Si el proveedor informa el punto a una compañía de informes de los consumidores, debe incluir una notificación de su disputa. Y si usted tiene razón, es decir, si se demuestra que la información es incorrecta, el proveedor no podrá informarla nuevamente.

CÓMO AGREGAR CUENTAS A SU EXPEDIENTE

Es posible que su expediente crediticio no contenga todas sus cuentas de crédito. Aunque su expediente incluirá la mayoría de sus cuentas de tarjetas de crédito de tiendas y operaciones bancarias generales, no todos los acreedores suministran información a las compañías de informes de los consumidores, por ejemplo, algunos comerciantes minoristas locales, cooperativas de crédito y compañías de tarjetas de crédito para viajes, entretenimiento y gasolina están entre los acreedores que no lo hacen.

Si le informaron que no le otorgaron un crédito debido a un “expediente crediticio insuficiente” o

porque “no cuenta con un expediente de crédito” y tiene cuentas con acreedores que no aparecen en su expediente crediticio, solicite a las compañías de informes de los consumidores que agreguen esta información en los próximos informes. Aunque no están obligadas a hacerlo, muchas compañías de informes de los consumidores agregarán cuentas comprobables y le cobrarán un cargo. No obstante, debe comprender que si estos acreedores no informan a la compañía de informes de los consumidores regularmente, los puntos agregados no se actualizarán en su expediente.

Cuando la información negativa de su expediente es correcta, únicamente el paso del tiempo puede asegurar que se elimine. Una compañía de informes

MUESTRA DE LA CARTA DE IMPUGNACIÓN

Fecha
Nombre
Dirección
Ciudad, estado, código postal

Departamento de reclamaciones
Nombre de la compañía
Dirección
Ciudad, estado, código postal

Estimado Señor o Señora:

Me dirijo a Ud. con motivo de cuestionar la siguiente información incluida en mi expediente. He encerrado en círculos los puntos con los que no estoy de acuerdo en la copia adjunta del informe que recibí.

Este punto (identifique el punto discutido por nombre de la fuente, por ejemplo, acreedor o tribunal fiscal, e identifique el tipo de punto, por ejemplo, cuenta acreedora, juicio, etc.) es (incorrecto o incompleto) porque (describa qué es incorrecto o qué está incompleto y por qué). Solicito que eliminen el punto (o solicite otro cambio específico) para corregir la información.

Adjunto copias de (utilice esta oración si corresponde y describa la documentación adjunta, por ejemplo, constancias de pago y documentos judiciales) que respaldan mi posición. Por favor, solicito que se vuelva a investigar este asunto y (que se elimine o corrija) el punto en cuestión lo antes posible.

Atentamente,
Su nombre

Adjuntos: (enumere los documentos que adjunta).

de los consumidores puede incluir la información negativa más precisa por siete años y la información de quiebra por 10 años. La información acerca de un juicio impago en su contra puede publicarse por siete años o hasta que se extinga la ley de prescripción, lo que dure más tiempo. No hay límite de tiempo en la publicación de: información acerca de condenas penales, información presentada en respuesta a una solicitud de un empleo que paga más de US\$75.000 al año e información presentada porque solicitó más de US\$150.000 de crédito o seguro de vida. Existe un método estándar para calcular el período de informes de siete años. Generalmente el período comienza en la fecha en que se produjo el evento.

Si desea obtener más información, consulte *Cómo crear un mejor informe de crédito* en ftc.gov/credit.

La FTC trabaja en favor del consumidor para evitar prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y dudosas en el mercado y para proporcionar información a fin de ayudar a los consumidores a descubrir, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja u obtener información gratuita sobre cuestiones relacionadas con los consumidores, visite ftc.gov o llame gratis al: 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357), TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa las quejas de los consumidores en la Red Centinela del Consumidor (Consumer Sentinel Network), una herramienta de investigación y base de datos en línea segura que utilizan cientos de organizaciones civiles y penales en los Estados Unidos y el extranjero.

Comisión Federal de Comercio
Agencia de Protección al Consumidor
División de Educación Comercial y al Consumidor

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO | PARA EL CONSUMIDOR
FTC.GOV | 1-877-FTC-HELP