

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 ■ 1-877-FTC-HELP

Facturación Imparcial de Crédito

Fair Credit Billing

¿Alguna vez le facturaron mercadería que usted devolvió o que nunca recibió? ¿En alguna oportunidad su compañía de tarjeta de crédito le cargó dos veces la misma transacción o no acreditó el pago de su cuenta? Si bien puede resultarle frustrante, estos errores pueden ser corregidos. Sólo hay que tener un poco de paciencia y conocer los procedimientos de resolución de disputas dispuestos por la ley llamada *Fair Credit Billing Act* (FCBA) que es aplicable a la facturación de las transacciones de crédito.

La ley se aplica a las cuentas de crédito renovable (*open end*, en inglés), tales como tarjetas de crédito y cuentas de cargo renovables o rotatorias — como por ejemplo las cuentas de crédito de las tiendas por departamento. Esta ley no abarca los contratos de ventas a plazos — préstamos o extensiones de crédito que usted repaga sobre un cronograma o programa fijo de pago. Con frecuencia, los consumidores compran automóviles, muebles y artefactos electrodomésticos a través de operaciones a plazos y repagan los préstamos personales también en cuotas.

¿QUÉ TIPOS DE DISPUTAS ESTÁN CUBIERTOS?

Los procedimientos de resolución de disputas dispuestos por la ley FCBA, son únicamente aplicables a los “errores de facturación”. Estos se aplican por ejemplo a:

- Cargos no autorizados. La ley federal limita su responsabilidad por cargos no autorizados a un monto de \$50.
- Cargos con fecha o monto erróneo.
- Cargos por bienes y servicios que usted no aceptó o que no fueron entregados o prestados tal como acordado.
- Errores de cálculo.
- Falta de registro de pagos u otros créditos sobre su cuenta, como por ejemplo las devoluciones.
- Falta de envío de facturas a su domicilio — siempre que usted le haya informado al acreedor el cambio de domicilio por escrito con al menos 20 días de anticipación a la finalización del ciclo de facturación.
- Cargos para los cuales usted solicitó una expli-

Los procedimientos de resolución de disputas dispuestos por la ley FCBA, son únicamente aplicables a los “errores de facturación”.

cación o prueba de compra por escrito junto con un error reclamado o un pedido de explicación.

Para beneficiarse de las protecciones otorgadas por la ley a los consumidores, usted debe:

- Dirigir su correspondencia al domicilio del acreedor u otorgante de crédito asignado para las “averiguaciones o consultas de facturación” (*billing inquiries address*), no al domicilio al que usted envía sus pagos y tiene que incluir en su carta su nombre, domicilio, número de cuenta y descripción del error de facturación.
- Enviar su carta en tiempo y forma, de manera tal que le llegue al acreedor dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la primera factura con el error que usted recibió por correo.

Envíe su carta por correo certificado con acuse de recibo, de esta manera podrá documentar su recepción. Incluya copias (no originales) de los recibos de compra u otros documentos que respalden su posición. Conserve una copia de su carta de disputa.

El acreedor debe acusar recibo de su queja por escrito dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su carta, a menos que el problema hubiera sido resuelto anteriormente. El acreedor debe resolver la disputa dentro de un plazo de dos ciclos de facturación (pero en un período de tiempo no mayor a 90 días) posterior a la recepción de su carta.

¿Qué sucede mientras mi factura está en disputa?

Mientras que se realiza la investigación, usted puede retener el pago del monto en disputa (y los cargos relacionados al mismo). Debe pagar todo el resto de la factura que no se encuentre en cuestión, incluyen-

do los cargos financieros sobre el monto que no se está disputando.

Durante la investigación, el acreedor no puede tomar ninguna medida o acción legal u otra acción de cobranza del monto en disputa y los cargos relacionados (incluyendo los cargos financieros). No le pueden cerrar o restringir el uso de su cuenta, pero el monto en disputa puede ser deducido de su límite de crédito.

¿Será afectada mi calificación de crédito?

Mientras que su factura se encuentre en disputa, el acreedor no puede amenazar su calificación de crédito ni reportarlo como moroso. No obstante, el acreedor puede informar que usted está impugnando o cuestionando su factura. Además, la ley llamada Equal Credit Opportunity Act, les prohíbe a los acreedores discriminar a los solicitantes de crédito que ejercen de buena fe los derechos otorgados por la ley FCBA. Dicho más sencillamente, no se le puede denegar crédito simplemente por que usted está disputando una factura.

¿Qué sucede si la factura es incorrecta?

Si su factura contiene un error, el acreedor debe explicarle por escrito las correcciones que se le harán sobre su cuenta. Además de hacer el crédito sobre su cuenta, el acreedor debe quitar todos los cargos financieros, cargos por pago atrasado u otros cargos relacionados con el error de facturación.

Si el acreedor determina que usted debe una parte del monto en disputa, usted debe obtener una explicación por escrito. Puede solicitar copias de los documentos que prueban que usted debe el dinero.

MODELO DE CARTA DE DISPUTA

Fecha

Su Nombre

Su Domicilio

Su Ciudad, Estado, Código Postal

Su Número de Cuenta

Nombre del Acreedor

Consultas sobre Facturación

Domicilio

Ciudad, Estado, Código Postal

Estimado Señor/Señora:

Me dirijo a usted para informar sobre un error de facturación registrado en mi cuenta por un monto de \$ _____. El monto es inexacto porque (describa el problema). Solicito que el error sea corregido, que cualquier cargo financiero o de otra índole relacionado al monto en disputa sea también acreditado y que se me envíe un resumen actualizado con la información correcta.

Adjunto copias de (utilice este párrafo para describir toda la información adjuntada, como por ejemplo recibos de compra, registros de pago) respaldando mi posición. Por favor investigue este asunto y corrija el error de facturación a la brevedad posible.

Atentamente,

Su Nombre

Se adjunta: (Enumere la documentación adjuntada)

ENGLISH SAMPLE DISPUTE LETTER

Date

Your Name

Your Address

Your City, State, Zip Code

Your Account Number

Name of Creditor

Billing Inquiries

Address

City, State, Zip Code

Dear Sir or Madam:

I am writing to dispute a billing error in the amount of \$ _____ on my account. The amount is inaccurate because (describe the problem). I am requesting that the error be corrected, that any finance and other charges related to the disputed amount be credited as well, and that I receive an accurate statement.

Enclosed are copies of (use this sentence to describe any enclosed information, such as sales slips, payment records) supporting my position. Please investigate this matter and correct the billing error as soon as possible.

Sincerely,

Your name

Enclosures: (List what you are enclosing.)

¿Qué sucede si la factura es correcta?

Si la investigación del acreedor determina que la factura es correcta, le debe informar inmediatamente y por escrito cuál es el monto adeudado y explicarle el motivo de la deuda. Puede solicitar copias de los documentos relevantes. Llegado este momento, usted adeudará el monto disputado más todos los cargos financieros que se acumularon durante el tiempo en que el monto fue disputado. También es posible que tenga que pagar el monto mínimo que no pagó debido a la disputa.

Si usted está en desacuerdo con los resultados de la investigación, usted puede escribirle al acreedor, pero debe actuar dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la explicación y debe indicar que se rehúsa a pagar el monto disputado. Llegado este momento, el acreedor puede iniciar los

procedimientos de cobro. Sin embargo, si el acreedor reporta su incumplimiento de pago a una compañía de informes crediticios, en el informe también tiene que mencionar que según usted no se adeuda monto alguno. El acreedor debe informarle quiénes reciben dichos informes.

¿Qué sucede si el acreedor no cumple con los procedimientos?

Todo acreedor que no prosiga el procedimiento de resolución puede no cobrar el monto en disputa ni ningún cargo de financiamiento relacionado al mismo, hasta \$50, aunque al final quede demostrado que la factura era correcta. Por ejemplo, si un

acreedor acusa recibo de su queja dentro de los 45 días — 15 días después de lo establecido — o se toma más de dos ciclos de facturación para resolver una disputa, se aplica la penalidad. La penalidad se aplica también si un acreedor amenaza con reportar a un tercero su incumplimiento de pago durante el período de disputa — o lo reporta incorrectamente.

Una advertencia importante

Las disputas sobre la calidad de los bienes y servicios no son “errores de facturación”, por lo tanto

los procedimientos de disputa no son aplicables. Sin embargo, si usted compra artículos o servicios insatisfactorios con una tarjeta de crédito o cargo, usted puede tomar las mismas acciones legales contra la empresa emisora de la tarjeta que las que puede tomar, bajo la ley

Las disputas sobre la calidad de los bienes y servicios no son “errores de facturación”, por lo tanto los procedimientos de disputa no son aplicables.

estatal, contra el vendedor.

Para beneficiarse de las protecciones concernientes a la calidad de los bienes y servicios, usted debe:

- Haber hecho la compra (por un importe mayor a \$50) en su estado de residencia o dentro un radio de 100 millas de su domicilio habitual de facturación.
- Hacer un esfuerzo de buena fe para resolver la disputa primeramente con el vendedor.

Las limitaciones del monto en dólares y de distancia no son aplicables si el vendedor es también el emisor de la tarjeta — o si existe una relación comercial especial entre el vendedor y el emisor de la tarjeta.

Otros derechos relacionados a la facturación

Los negocios que ofrecen “créditos renovables” también deben:

- Notificarlo por escrito cuando usted abre una cuenta nueva — y en otras determinadas oportunidades — describiendo sus derechos a disputar los errores de facturación.
- Suministrarle un resumen de cuenta por cada período de facturación en el cual usted deba — o le deban a usted — más de un dólar.
- Enviarle su factura con por lo menos 14 días de anticipación a la fecha de pago — si usted posee un período durante el cual puede pagar la factura sin incurrir en cargos adicionales.
- Acreditarle a su cuenta todos los pagos en la fecha en que fueron recibidos, a menos que no se efectuaran cargos extras por no haberse registrado los pagos en la fecha recibida. Los acreedores u otorgantes de crédito están autorizados a establecer ciertas reglas razonables para la acreditación de los pagos, como por ejemplo establecer una fecha de vencimiento para que el pago sea recibido y acreditado en la misma fecha.
- Acreditarle prontamente a favor de su cuenta o reintegrarle los pagos efectuados por montos su-

periores a los adeudados. Esto último es aplicable en las situaciones en las cuales el saldo adeudado sea mayor a un dólar. Su cuenta debe ser acreditada inmediatamente por el monto adeudado. Si usted prefiere un reintegro, el mismo debe ser enviado dentro de los siete días hábiles luego de que el acreedor reciba su solicitud escrita de reintegro. El acreedor también debe hacer un esfuerzo de buena fe para reintegrarle el saldo a su favor que haya permanecido acreditado en su cuenta por más de seis meses.

La FTC es responsable de dar cumplimiento a las disposiciones de la ley FCBA.

Cómo demandar al acreedor

Usted puede demandar a un acreedor u otorgante de crédito que viole la ley FCBA. En caso de que usted gane la demanda, se le puede adjudicar el

cobro de daños más el doble del monto de cualquier cargo financiero - siempre que dicho monto esté entre \$100 y \$1,000. La corte también puede ordenar que el acreedor pague los honorarios de su abogado y los costos del procedimiento judicial.

De ser posible, contrate a un abogado que acepte el monto adjudicado por la corte como honorarios por su representación. Es posible que algunos abogados no deseen aceptar su caso, a menos que usted acuerde en pagarle sus honorarios — gane o pierda — o que le aumente el monto establecido por la corte si consideraran que los honorarios asignados son muy bajos.

Cómo reportar las violaciones a la ley FCBA

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), es responsable de dar cumplimiento a las disposiciones de la ley FCBA que abarcan a la mayoría de los acreedores y otorgantes de crédito a excepción de los bancos.

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 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/ESPAÑOL

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
1-877-FTC-HELP