

Información

de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

Octubre 2008

enfoque en
EL CRÉDITO 

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
PARA EL CONSUMIDOR

ftc.gov/espanol ■ 1-877-FTC-HELP

Reparación de Crédito: Cómo Ayudarse a Sí Mismo

Credit Repair: How To Help Yourself

Usted ve los anuncios en los periódicos, en televisión y en Internet y también los escucha en la radio y recibe panfletos por correo. Y hasta es posible que reciba llamadas telefónicas para ofrecerle servicios de reparación de crédito. Todos dicen lo mismo:

“¿Problemas de Crédito? ¡Ningún problema!”

“¡Podemos quitar de su historial de crédito: bancarrota, juicios, gravámenes y malos antecedentes de préstamos, para siempre!”

“Podemos borrar sus malos antecedentes de crédito — Garantía 100%”

“¡Cree una nueva identidad de crédito legalmente!”

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC) le dice: hágase un favor, y de paso, ahorré algo de dinero. No crea este tipo de declaraciones:

es muy probable que sean signos de una estafa. De hecho, los abogados que trabajan en la agencia nacional de protección del consumidor dicen que nunca han visto una operación de reparación de crédito legítima que haga este tipo de declaraciones. La verdad es que no existe ninguna solución rápida

para recuperar su solvencia y capacidad de obtener crédito. Usted puede mejorar su informe de crédito legítimamente, pero le llevará tiempo, un esfuerzo constante y tendrá que mantenerse firmemente apagado a un plan personal de repago de deuda.

CÓMO RECONOCER UNA ESTAFA DE REPARACIÓN DE CRÉDITO

Diarialmente, hay compañías que dirigen sus operaciones a consumidores con pobres antecedentes crediticios que les prometen, a cambio del pago de un cargo, limpiar sus registros de crédito para que puedan obtener un préstamo para un automóvil, una hipoteca para una vivienda, seguro o hasta un empleo. La verdad es que estas compañías no pueden cumplir con la promesa de mejorar su informe de crédito utilizando las tácticas

promocionadas. Es ilegal: Nadie puede quitar de su informe de crédito la información negativa registrada correctamente. Por lo tanto, después de pagarles cientos o miles de dólares en concepto de cargos, usted descubrirá que lo dejaron con el mismo informe de crédito de siempre — y se quedaron con su dinero.

Nadie puede quitar de su informe de crédito la información negativa registrada correctamente.

2 Información de la FTC para Consumidores

Si ve un anuncio que ofrece servicios de reparación de crédito, tenga en consideración las siguientes recomendaciones para averiguar si la compañía que los ofrece lo dejará con las manos vacías:

- La compañía quiere que usted le pague por servicios de reparación de crédito antes de proveerle ningún servicio. Conforme a lo dispuesto en la ley llamada *Credit Repair Organizations Act*, las compañías que prestan estos servicios no pueden exigirle un pago hasta tanto hayan completado los servicios prometidos.
- La compañía no le informa cuáles son sus derechos y lo que puede hacer usted mismo de manera gratuita.
- La compañía le recomienda que no establezca contacto directo con ninguna de las tres principales agencias de informes de crédito del país.
- La compañía le dice que pueden quitar la mayor parte o toda la información de crédito negativa registrada en su informe de crédito aunque esa información sea exacta y esté actualizada.
- La compañía le sugiere que intente crear una “nueva” identidad de crédito — y luego un nuevo informe de crédito — presentando una solicitud para obtener un número de Identificación de Empleador (*Employer Identification Number*) para utilizarlo en lugar de su número de Seguro Social.
- La compañía le aconseja disputar toda la información registrada en su informe de crédito

independientemente de que los datos sean correctos o exactos.

Si usted sigue los consejos ilegales y comete fraude, también podría meterse en problemas judiciales: Es considerado un delito federal falsear la información en una solicitud de crédito o préstamo, tergiversar su número de Seguro Social y obtener un número de Identificación de Empleador en el Servicio de Rentas Internas (*Internal Revenue Service, IRS*) bajo falsos pretextos. En caso que utilice el correo, el teléfono o Internet para solicitar crédito proporcionando información falsa, usted podría ser demandado y procesado por fraude postal o telefónico.

SUS DERECHOS CON RESPECTO A LA REPARACIÓN DE CRÉDITO

Nadie puede remover legalmente la información negativa exacta y actualizada de un informe de crédito. La ley le permite solicitar una investigación de la información registrada en su historial de crédito

para cuestionar los datos inexactos o incompletos. No se cobran cargos por efectuar esta investigación. Algunas personas contratan a una compañía para hacer esta investigación, pero todo lo que una consultoría de reparación de crédito pueda hacer por usted legalmente,

lo puede hacer usted mismo a bajo costo o sin cargo. De acuerdo a lo establecido por la ley *Fair Credit Reporting Act* (FCRA):

- Usted tiene derecho a recibir una copia gratuita de su informe de crédito si una compañía tomo una “medida adversa” en su contra, como por ejemplo le denegaron su solicitud de crédito,

Todo lo que una consultoría de reparación de crédito pueda hacer por usted legalmente, lo puede hacer usted mismo a bajo costo o sin cargo.

seguro o empleo. Usted tiene que solicitar su informe dentro de los 60 días a partir de la fecha de recepción de la notificación. En la notificación se le suministrará el nombre, domicilio y número de teléfono de la compañía de informes de los consumidores. Usted también tiene derecho a obtener un informe gratuito por año si está desempleado y prevé buscar un trabajo dentro de los próximos 60 días, si recibe asistencia social, o si su informe es inexacto por causa de fraude, incluso por ser víctima del robo de identidad.

- Si usted lo solicita, cada una de las compañías de informes de los consumidores a nivel nacional — Equifax, Experian y TransUnion — debe entregarle una copia gratuita de su informe de crédito cada 12 meses. Las tres compañías han establecido un sitio Web, una línea telefónica de acceso gratuito y un domicilio postal centralizados para que los consumidores puedan solicitar su informe de crédito anual gratis concedido por ley. Para solicitar su informe de crédito, haga clic en annualcreditreport.com, llame al 1-877-322-8228 o complete en inglés 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

Puede imprimir el formulario desde ftc.gov/credito. Puede solicitar sus informes a cada una de las tres compañías al mismo tiempo o bien puede escalarlos solicitando uno por vez a cada compañía usando el domicilio centralizado durante el transcurso del año. No tome contacto individualmente con cada una de las tres compañías de informes de los consumidores ni por intermedio de otro

domicilio ya que podría terminar pagando un cargo por un informe que podría conseguir gratuitamente. Cada compañía de informes de los consumidores puede cobrarle un cargo de hasta \$10.50 para comprar una copia adicional de su informe dentro de un período de 12 meses.

- No cuesta nada disputar los errores o los datos desactualizados que han sido registrados en su informe de crédito. Bajo las disposiciones de la ley FCRA, tanto las compañías de informes de los consumidores como el proveedor de la información (vale decir, la persona, compañía u organización que le provee la información sobre usted a una compañía de informes de los consumidores) son responsables de corregir la información inexacta o incompleta registrada en su reporte. Para beneficiarse de todos los derechos que le otorga la ley FCRA, comuníquese con la compañía de informes de los consumidores y con el proveedor de información.

AYÚDESE A SÍ MISMO

Paso 1: Infórmeme por escrito a la compañía de informes de los consumidores cuáles son los datos registrados que usted piensa que son inexactos. Adjunte copias (NO originales) de los documentos que respaldan su posición. Además de su nombre completo y su domicilio, en su carta debería identificar cada uno de los datos que aparecen en su informe y que tiene intención de disputar, establezca los hechos y las razones de su cuestionamiento y pida que corrijan o quiten los datos. Además, si lo desea, puede incluir una copia de su informe de crédito con los datos cuestionados marcados con un círculo. Envíe su carta por correo certificado con “acuse de recibo” para poder documentar su recepción. Guarde copias de su carta de disputa y de los documentos anexados.

4 Información de la FTC para Consumidores

Su carta puede ser similar al modelo que se incluye en la página 5, consulte previamente si le aceptarán una carta redactada en español, de lo contrario utilice el modelo en inglés.

Las compañías de informes de los consumidores deben investigar los datos cuestionados dentro de un plazo de 30 días — a menos que consideren que su disputa carece de fundamentos. También deben remitir todos los datos relevantes que usted les proporcione sobre la inexactitud de la información a la organización que la suministró. Luego de que el proveedor de información reciba una notificación de disputa de parte de la compañía de informes de los consumidores, ésta tiene que investigar, revisar la información relevante y reportar los resultados de la investigación a la compañía de informes de los consumidores. En caso de que la investigación revele que la información disputada es inexacta, debe notificárselo a las compañías de informes de los consumidores del país para que éstas puedan corregir la información asentada en su registro.

Una vez completada la investigación, la compañía de informes de los consumidores debe entregarle a usted los resultados por escrito y también debe facilitarle una copia gratuita de su informe en caso de que como resultado de su disputa se produzca un cambio. Si se cambia o elimina un dato, la compañía de informes de los consumidores no puede volver a colocar la información disputada en su registro a menos que el proveedor de la información verifique que la misma es exacta y completa. La compañía de informes de los consumidores además debe enviarle una notificación escrita en la cual se incluya el nombre, domicilio y número de teléfono del proveedor de la información. Si usted lo pide, la compañía de informes de los consumidores debe enviar avisos para notificar las correcciones efectuadas a todos aquellos que recibieron su informe durante los seis meses previos.

Usted también puede solicitar que se le envíe una copia corregida de su informe a todos aquellos que recibieron su informe de crédito con propósitos de empleo durante los dos años previos.

En el caso de que una investigación no resuelva su disputa con la compañía de informes de los consumidores, usted puede pedir que se incluya una declaración de su disputa o cuestionamiento en su registro y en los informes futuros. También puede solicitarle a la compañía de informes de los consumidores que le remita su declaración a todo aquel que hubiera recibido una copia de su informe recientemente. Es probable que tenga que pagar un cargo por este servicio.

Paso 2: Infórmeme por escrito al acreedor u otro proveedor de información que se encuentra disputando un dato. Asegúrese de adjuntar copias (NO originales) de los documentos que respalden su posición. Muchos proveedores de información tienen una dirección específica para las disputas. En caso de que el proveedor de la información reporte el dato a una compañía de informes de los consumidores, debe incluir una notificación de su disputa o cuestionamiento. Y si usted está en lo cierto — vale decir, que se descubrió que la información era inexacta — el proveedor de la información no puede volver a reportarla.

REPORTE DE INFORMACIÓN NEGATIVA EXACTA

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 impagados puede reportarse

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. 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 (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, documentos de la corte) que respaldan mi posición. Por favor, tenga a bien investigar 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. The items I dispute also are encircled 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 deleted (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, court documents) supporting my position. Please investigate 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

durante siete años o hasta tanto expire el estatuto de limitaciones, lo que ocurriría más tarde. El período de reporte de siete años se debe calcular a partir de la fecha de expedición. No existe un límite de tiempo para reportar los datos sobre sentencias penales; para la información reportada en respuesta a una solicitud de empleo con un salario anual de \$75,000 o superior, ni para la información reportada como resultado de la presentación de una solicitud para un crédito o seguro de vida de un valor superior a \$150,000.

LEY DE ORGANIZACIONES DE REPARACIÓN DE CRÉDITO

Las organizaciones de reparación de crédito deben entregarle una copia de los “Derechos Crediticios de los Consumidores Bajo la Ley Estatal y Federal” (*Consumer Credit File Rights Under State and Federal Law*) antes de que usted firme un contrato.

Estas organizaciones también tienen que darle un contrato escrito que explique detalladamente sus derechos y obligaciones. Lea estos documentos antes de firmar ningún papel. Y antes de firmar, sepa que una compañía de servicios de reparación de crédito no puede hacer nada de lo siguiente:

- Efectuar declaraciones falsas respecto de sus servicios.
- Efectuarle un cargo hasta tanto no hayan completado los servicios prometidos.
- Realizar ningún servicio hasta que usted firme un contrato escrito y se haya completado el período de espera de tres días. Durante ese tiempo, usted

puede cancelar el contrato sin pagar ningún cargo.

Antes de firmar un contrato, asegúrese de que especifique los siguientes puntos:

- Los términos de pago por los servicios, incluyendo el costo total.
- Una descripción detallada de los servicios que realizará la compañía.
- Cuánto tiempo pasará hasta que se logren los resultados.
- Cualquier tipo de garantía que le ofrezca la compañía.
- El nombre y domicilio de la compañía.

¿HA SIDO USTED VÍCTIMA?

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.

Muchos estados tienen leyes que regulan a las compañías de reparación de crédito. Los funcionarios estatales encargados de velar por el cumplimiento de la ley pueden ayudarlo si usted ha perdido dinero en estafas de reparación de crédito. No sienta vergüenza de reportar un problema con una compañía de reparación de crédito. Aunque usted piense que contactar al gobierno podría empeorar sus problemas, recuerde que las leyes están para protegerlo. Tome contacto con su agencia local de protección del consumidor o con la oficina del Fiscal General de su estado. Muchas oficinas de los fiscales generales tienen líneas telefónicas directas de acceso gratuito para consumidores. Para acceder a la información de contacto, consulte las páginas azules de su guía telefónica o visite www.naag.org.

SI NECESITA AYUDA

El hecho de que usted tenga un informe de crédito deficiente no significa que usted no tenga posibilidades de obtener crédito. Las compañías establecen sus propios estándares para otorgar crédito y no todas miran sus antecedentes de crédito de la misma manera. Algunos otorgantes de crédito pueden enfocarse solamente en los años más recientes para evaluar su caso y es posible que le otorguen crédito si ha mejorado el nivel de cumplimiento de pago de sus facturas. Vale la pena contactar a los otorgantes de crédito informalmente para hablar sobre las normas y estándares aplicables.

Si usted no es lo suficientemente disciplinado para elaborar un presupuesto realizable y cumplirlo y para tratar de establecer un plan de repago con sus acreedores o si es incapaz de llevar un control de sus facturas cada vez más abultadas, puede considerar la idea de contactar

a una organización de asesoría de crédito. Muchas de las organizaciones de asesoría de crédito son entidades sin fines de lucro y trabajarán con usted para resolver sus problemas financieros. Pero tenga presente que “sin fines de lucro” no siempre significa que recibirá servicios gratuitos, a un costo accesible o incluso legítimos. De hecho, algunas organizaciones de asesoría de crédito — incluso algunas que dicen operar sin fines de lucro — pueden cobrar cargos altos u ocultar sus cargos presionando a los consumidores para que efectúen contribuciones “voluntarias” que solamente contribuirán a aumentar el nivel de sus deudas.

La mayoría de los asesores de crédito ofrecen servicios en oficinas locales, por medio de Internet o por teléfono. Si fuera posible, trate de encontrar

una organización que ofrezca servicios de asesoría en persona. Hay varias universidades, bases militares, cooperativas de crédito, autoridades de vivienda y sucursales del Servicio de Extensión Cooperativa de EE.UU. (*U.S. Cooperative Extension Service*) que operan programas de asesoría de crédito sin fines de lucro. Su banco o institución financiera local, la agencia local de protección del consumidor y sus amigos y familiares también pueden ser una buena fuente de información y referencias.

Si está considerando presentarse en bancarrota, tenga presente que la ley establece que usted debe recibir asesoría de crédito de parte de una

organización aprobada por el gobierno antes de declararse en quiebra o bancarrota para acogerse al descargo de sus deudas. Puede consultar una lista de organizaciones de cada estado que han sido aprobadas por el gobierno en www.usdoj.gov/ust, el sitio Web del Programa de la

Sindicatura de EE.UU. (*U.S. Trustee Program*). Esta es la organización dependiente del Departamento de Justicia de EE.UU. (*U.S. Department of Justice*) que supervisa los casos de bancarrota y a los síndicos de quiebra. Tenga cuidado con las organizaciones de asesoría de crédito que le digan que están aprobadas por el gobierno pero que no figuren en la lista de organizaciones aprobadas.

Las organizaciones de asesoría de crédito de buena reputación pueden aconsejarlo sobre cómo administrar su dinero y sus deudas, pueden ayudarlo a elaborar un presupuesto y ofrecerle materiales educativos y talleres sobre este tema. Los consejeros de estas organizaciones están certificados y capacitados en áreas de crédito para consumidores, administración de dinero y deudas y en elaboración

El hecho de que usted tenga un informe de crédito deficiente, no significa que usted no tenga posibilidades de obtener crédito.

de presupuestos. Los consejeros hablarán con usted para tratar su situación financiera integral, y pueden ayudarlo a desarrollar un plan personalizado para solucionar sus problemas de dinero. En general, una sesión inicial de asesoría dura aproximadamente una hora y, si lo desea, podrá asistir a otras sesiones de seguimiento.

AGUA UNA AUTO-VERIFICACIÓN

Independientemente de cuáles sean sus antecedentes crediticios, los asesores financieros y representantes de organizaciones de defensa de los consumidores recomiendan revisar los informes de crédito periódicamente por tres razones importantes:

1. La información registrada en su informe de crédito afecta su posibilidad de obtener un préstamo o conseguir un seguro — y también afecta el costo que pagará por obtenerlos.
2. Es importante verificar que la información sea exacta, completa y actualizada antes de presentar una solicitud de préstamo o antes de comprar algo de mucho valor como una casa o automóvil, o antes de comprar un seguro o presentar una solicitud de empleo.
3. Puede ayudarlo a detener, detectar y defenderse contra el robo de identidad. Esto se produce cuando alguien usa su información personal — su nombre, número de Seguro Social o su 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 cuentas, se reporta el saldo impago a su informe de crédito. Este tipo de información inexacta podría afectar sus posibilidades de conseguir crédito, seguro e incluso un empleo.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Para aprender cómo mejorar sus posibilidades de obtener crédito y para encontrar recursos legítimos que le pueden brindar ayuda sin cargo o a bajo costo, por favor consulte las siguientes publicaciones disponibles en ftc.gov/credito.

■ *Tu Acceso a Informes de Crédito Gratuitos*

(Your Access to Free Credit Reports) — Explica la importancia de monitorear su historial crediticio, cómo solicitar un informe y cómo disputar los errores.

■ *Cómo Refutar Errores de los Informes de Crédito* (*How to Dispute Credit Report Errors*) —

Explica cómo disputar y corregir los datos inexactos registrados en su informe de crédito. Incluye una carta modelo de disputa.

■ *Cómo Crear un Mejor Informe de Crédito*

(sólo disponible en inglés, *Building a Better Credit Report*) — Aprenda cómo mejorar su informe de crédito de manera legal, cómo lidiar con sus deudas, cómo detectar estafas relacionadas con el crédito y más.

■ *Endeudado hasta el Cuello* (*Knee Deep in Debt*) —

Trata las diferentes opciones que pueden ayudarlo a librarse de sus deudas, e incluye información sobre presupuestos realistas, asesoría de crédito de organizaciones reputadas, consolidación de deuda y bancarrota.

■ *Salud Fiscal: Cómo Elegir un Consejero de Crédito* (*Fiscal Fitness: Choosing a Credit Counselor*) —

Define los planes de repago de deuda, explica las diferencias entre las deudas garantizadas y no garantizadas e incluye una lista de preguntas para hacerle a las agencias de asesoría de crédito al momento de considerar la contratación de sus servicios.