Información de la FTC para Consumidores
Federal Trade Commission

enfoque en EL CRÉDITO

Comisión Federal de Comercio
Para el Consumidor

Septiembre 2008

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 llamada *Fair Credit Reporting Act* (FCRA) 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.

AUTHENTICATED U.S. GOVERNMENT INFORMATION GPO

Cómo Obtener su Informe de Crédito

La regla llamada *Fair and Accurate Credit Transactions Act* (FACT Act) 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.

Cómo Solicitar su Informe Gratuito

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**, 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 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**, 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 al mismo tiempo, o bien puede pedírselo solamente a una o dos compañías. 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.

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.

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

Bajo lo dispuesto por ley federal, 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.

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

De lo contrario, una compañía de informes de los consumidores puede cobrarle hasta $10.50 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

Bajo lo establecido por la ley estatal, los consumidores de Colorado, Georgia, Maine, Maryland, Massachusetts, New Jersey y Vermont ya tienen derecho a obtener informes de crédito gratuitamente.

Para obtener información más detallada, consulte la publicación "Tú Acceso a Informes de Crédito Gratuitos" *(Your Access to Free Credit Reports)* visitando en Internet **ftc.gov/credito**.

Cómo Corregir los Errores

Según lo que establece la ley FCRA 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

Comuníquele 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 dato 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 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.

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.

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.

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.

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 contin uación. 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)

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 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.

Cómo Agregar Cuentas a 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.

Si le han dicho que se le denegó un crédito debido a un "registro o informe de crédito insuficiente" o por "falta de registro de crédito" y usted posee cuentas de crédito con acreedores y éstas no aparecen registradas en su informe, solicítele a las compañías de informes de los consumidores que agreguen esta información en sus informes futuros. Aunque no están obligadas a hacerlo, mediante el pago de un cargo muchas de las compañías de informes de los consumidores agregarán las cuentas que puedan ser verificadas. Sin embargo, tenga presente que si dichos acreedores no reportan regularmente a las compañías de informes de los consumidores, los datos agregados no serán actualizados en su registro.

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.

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

Para obtener más información, consulte la publicación "Cómo Construir un Mejor Registro de Crédito" *(Building a Better Credit Report)* visitando en Internet **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** 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 telemercadeo, 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.

EQUIFAX® experian® TransUnion®

Annual Credit Report Request Form

You have the right to get a free copy of your credit file disclosure, commonly called a credit report, once every 12 months, from each of the nationwide consumer credit reporting companies - Equifax, Experian and TransUnion.

For instant access to your free credit report, visit www.annualcreditreport.com.

For more information on obtaining your free credit report, visit www.annualcreditreport.com or call 1-877-322-8228.

Use this form if you prefer to write to request your credit report from any, or all, of the nationwide consumer credit reporting companies. The following information is required to process your request. **Omission of any information may delay your request.**

Once complete, fold (do not staple or tape), place into a #10 envelope, affix required postage and mail to:

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

Please use a Black or Blue Pen and write your responses in PRINTED CAPITAL LETTERS without touching the sides of the boxes like the examples listed below:

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Social Security Number: ___ - ___ - ____

Date of Birth: ___ / ___ / ____

Month / Day / Year

Fold Here

Fold Here

First Name | **M.I.**

Last Name | **JR, SR, III, etc.**

Current Mailing Address:

House Number | **Street Name**

Apartment Number / Private Mailbox | **For Puerto Rico Only: Print Urbanization Name**

City | **State** | **ZipCode**

Previous Mailing Address (complete only if at current mailing address for less than two years):

House Number | **Street Name**

Fold Here

Fold Here

Apartment Number / Private Mailbox | **For Puerto Rico Only: Print Urbanization Name**

City | **State** | **ZipCode**

Shade Circle Like This → ●

Not Like This → ⊗ ✓

I want a credit report from (shade each that you would like to receive):

- ◯ **Equifax**
- ◯ **Experian**
- ◯ **TransUnion**

◯ **Shade here if, for security reasons, you want your credit report to include no more than the last four digits of your Social Security Number.**

If additional information is needed to process your request, the consumer credit reporting company will contact you by mail.

Your request will be processed within 15 days of receipt and then mailed to you.

31238

Copyright 2004, Central Source LLC