

Cómo corregir los errores en su factura de tarjeta de crédito

Los errores pasan. Cuando pasan, saber cómo solucionarlos puede ahorrarle dinero y tiempo. Siga estos cinco pasos para disputar cargos o comisiones incorrectos.

1. Revise cada mes su estado de cuenta de tarjeta de crédito.

La única manera de encontrar errores es revisar los cargos y comisiones con cuidado. Compare su saldo inicial con la factura del mes anterior. También busque cualquier cosa desconocida, como productos "complementarios," u opcionales, que tienen cargos.

2. Llame al número de servicio al cliente

Este número está en su factura mensual o en la parte posterior de su tarjeta. Explique lo que está mal en su factura. La compañía de tarjetas de crédito debe escucharlo y examinar el problema.

3. Haga seguimiento con una carta

Envíe una notificación por escrito a la compañía de tarjetas de crédito tan pronto como sea posible para proteger sus derechos legales. Su factura contiene instrucciones sobre cómo y dónde debe enviar esta notificación.



La dirección para disputas puede ser diferente de la dirección a la que envía sus pagos. Asegúrese de incluir:

- Su nombre
- Dirección
- Número de cuenta
- Una explicación clara de lo que cree que está mal y por qué

Envíe su notificación por escrito a más tardar 60 días después de que la compañía envíe el estado de cuenta donde apareció el error por primera vez. Guarde una copia de su carta como prueba de que usted escribió a la compañía de tarjetas de crédito.

4. Pague a los otros cargos que no están en disputa

Usted no tiene que pagar las comisiones o cargos en disputa o cobros relacionados con finanzas u otros cargos, mientras que la compañía de tarjetas de crédito investiga su disputa, pero usted sigue siendo responsable por el pago a tiempo de los cargos correctos.

5. Vea si se arreglaron los errores

Una vez que usted señale un error en su factura, la compañía de tarjetas de crédito tiene 30

días para informarle que recibió su carta. Toma otros dos ciclos de facturación para terminar de examinar su disputa.

Usted puede ver el cargo en disputa en su factura durante este tiempo. Si es así, usted debe ver también una nota que dice que usted no tiene que pagar el cargo hasta que termine la investigación.

Si el emisor de la tarjeta decide que la totalidad o parte del cargo es correcta, tiene que informarle:

- Por qué cree que usted debe el dinero.
- La cantidad que usted debe.
- Cuándo tiene que pagar lo que debe a fin de evitar cargos financieros u otros cargos.

Las compañías de tarjetas de crédito no pueden:

- Reportar su pago como atrasado a una agencia de crédito si usted pagó la cantidad que no está en disputa a tiempo.
- Cobrarle intereses sobre el cargo en disputa, mientras que se está investigando.
- Hacerle pagar el cargo en disputa, mientras examinan el problema.

Si necesita más ayuda

Si el emisor de su tarjeta de crédito no responde, o si necesita ayuda, puede presentar una queja ante nosotros:



En línea

consumerfinance.gov/es



Teléfono

Llame al número gratuito:

(855) 411-CFPB (2372)

TTY/TDD : (855) 729-CFPB (2372)



Correo

Consumer Financial Protection Bureau

P.O. Box 4503

Iowa City, Iowa 52244

Remitiremos su queja a la compañía y trabajaremos para obtener una respuesta de ella. Usted recibirá actualizaciones durante el proceso y puede hacer un seguimiento del estado de su queja en línea.