

# El Crédito y sus Derechos como Consumidor





**U**na buena calificación crediticia es muy importante. Las empresas inspeccionan su historial crediticio cuando evalúan sus solicitudes de crédito, seguros, empleo, y hasta alquileres. Basándose en su historial crediticio de pagos, las empresas pueden elegir concederle o rechazarle crédito siempre y cuando usted reciba un tratamiento justo y equitativo. De vez en cuando, suceden hechos que pueden causar problemas de crédito: una pérdida temporaria de ingresos, una enfermedad, hasta un error de computadora. Resolver los problemas de crédito puede requerir tiempo y paciencia, pero no tiene por qué ser una odisea.

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC) hace cumplir las leyes crediticias que protegen su derecho a obtener, usar, y mantener el crédito. Estas leyes no garantizan que todo el mundo recibirá crédito. En lugar de ello, las leyes crediticias protegen sus derechos al exigir a las empresas que brinden a todos los consumidores una oportunidad justa y equitativa para recibir crédito y para resolver disputas sobre errores de crédito. Este folleto explica sus derechos bajo estas leyes y ofrece consejos prácticos para ayudarlo a resolver problemas crediticios.

## **Su Informe de Crédito**

---

Su informe de crédito contiene información sobre donde usted vive, cómo paga sus cuentas, y si alguna vez ha sido demandado, arrestado, o si se ha declarado en bancarrota. Compañías de información del consumidor recolectan ésta información y la venden a negocios que utilizan lo contenido en su informe para evaluar sus solicitudes de crédito, seguro, empleo o alquiler de un hogar.

**La Ley *Fair Credit Reporting Act* (FCRA)** promueve la exactitud y privacidad de la información contenida en los expedientes de las compañías de información del consumidor del país.

Bajo la *Ley Fair Credit Reporting Act*:

- ▶ Usted tiene derecho a recibir una copia de su informe de crédito. La copia de su informe debe contener toda la información en su archivo a la fecha de su solicitud.
- ▶ Cada una de las tres compañías de información de consumidores — Equifax, Experian, y TransUnion — está requerida por ley a proveerle una copia de su informe de crédito gratuitamente, a su pedido, cada 12 meses. Para más detalles consulte la publicación titulada *Informes de Crédito Gratuitos* en [consumidor.ftc.gov](http://consumidor.ftc.gov).
- ▶ Bajo la ley federal, usted también tiene derecho a una copia de su informe de crédito gratis si una compañía ha tomado alguna acción adversa contra usted, como por ejemplo le ha denegado crédito, seguro, o empleo, y usted lo solicita dentro de 60 días de recibir notificación de la acción adversa. La notificación le debe proveer el nombre, dirección y número de teléfono de la compañía de información del consumidor que proveyó la información. Usted también tiene derecho a una copia gratis de su informe de crédito al año si está desempleado y planea buscar trabajo dentro de los próximos 60 días; si usted recibe beneficios de asistencia pública; o si su informe contiene inexactitudes como resultado de algún fraude, incluyendo el robo de identidad.

## Su Solicitud de Crédito

---

Cuando los acreedores evalúan una solicitud de crédito, no pueden involucrarse en prácticas discriminatorias.

La *Ley Equal Credit Opportunity Act* (ECOA) prohíbe la discriminación crediticia a base de sexo, raza, estado civil, religión, origen nacional, edad, o recepción de asistencia pública. Los acreedores pueden solicitar esta información (excepto religión) en ciertas situaciones, pero no pueden utilizarla para discriminar al decidir si otorgarle o no el crédito.

La ECOA protege a los consumidores que tratan con compañías que extienden créditos en forma regular, incluyendo bancos, pequeñas compañías financieras y de préstamo, tiendas minoristas y por departamentos, compañías de tarjetas de crédito, y cooperativas de crédito. Todos los que participan en la decisión de otorgar un crédito, incluyendo agentes de bienes raíces que arreglan la financiación, deben obedecer esta ley. Las empresas o negocios que solicitan el crédito también están protegidas por esta ley. Bajo *Ley Equal Credit Opportunity Act*:

- ▶ No se le puede negar un crédito basándose en su raza, sexo, estado civil, religión, edad, origen nacional, o por recibir asistencia pública.
- ▶ Tiene derecho a que la asistencia pública confiable sea considerada de la misma manera que otro ingreso.
- ▶ Si se le niega el crédito, usted tiene el derecho legal a saber por qué.

Para más información visite *Sus Derechos de Igualdad de Oportunidad de Crédito* en [consumidor.ftc.gov](http://consumidor.ftc.gov).

## Sus resúmenes de Facturación de Crédito y Transferencia Electrónica de Fondos

---

Es importante revisar regularmente los resúmenes de facturación de crédito y de transferencia electrónica de fondos . Estos documentos pueden contener errores que podrían dañar su estatus de crédito o reflejar cargos impropios o transferencias. Si usted encuentra un error o discrepancia, notifique a la compañía e impugne el error inmediatamente. La *Ley Fair Credit Billing Act* (FCBA) y la *Ley Electronic Fund Transfer Act* (EFTA) establecen procedimientos para resolver errores de facturación de crédito y resúmenes de cuenta de transferencia electrónica de fondos, incluyendo:

- ▶ cargos o transferencias electrónicas de fondos que usted — o cualquier persona que usted haya autorizado a usar su cuenta — no realizaron;
- ▶ cargos o transferencias electrónicas de fondos que están incorrectamente identificadas o muestran un monto o fecha equivocados;
- ▶ errores de computación;
- ▶ falla en reflejar pagos, créditos, o transferencias electrónicas de fondos apropiadamente;
- ▶ no le enviaron o entregaron resúmenes de facturación de crédito a su domicilio actual, siempre que dicho domicilio actualizado haya sido recibido por el acreedor por escrito al menos 20 días antes que el período de facturación terminara;
- ▶ cargos o transferencias electrónicas de fondos para los cuales usted pida una explicación o documentación debido a un posible error.

La FCBA generalmente aplica sólo a cuentas de crédito “de final abierto” — tarjetas de crédito y cuentas de cargos con devolución (como cuentas de tiendas por departamentos). No aplica a los préstamos o ventas de crédito que sean pagadas con pagos fijos hasta que el monto entero sea devuelto, como un préstamo para automóvil. La EFTA se aplica a transferencias electrónicas de fondos, como aquellas que involucran a los cajeros automáticos (ATMs), transacciones de débito en punto-de-venta, y otras transacciones electrónicas bancarias.

Para más información visite *Facturación Imparcial de Crédito y Banca Electrónica* en [consumidor.ftc.gov](http://consumidor.ftc.gov).

## Sus Deudas y los Cobradores de Deudas

---

Usted es responsable por sus deudas. Si usted se demora en pagarle a sus acreedores o un error es cometido en su cuenta, usted podría ser contactado por un “cobrador de deudas.” Un cobrador de deudas es cualquier persona, distinta del acreedor, que cobra regularmente deudas que se deben a otros. Esto incluye abogados que cobran deudas en forma regular. Usted tiene derecho a ser tratado imparcialmente por los cobradores de deudas.

**La Ley *Fair Debt Collection Practices Act* (FDCPA)** se aplica a deudas personales, deudas de la familia, y deudas de la casa. Esto incluye dinero adeudado por la compra de un auto, por asistencia médica, o por cuentas de cargo. La FDCPA prohíbe a los cobradores de deuda involucrarse en prácticas desleales, engañosas, o abusivas al cobrar estas deudas. Bajo la FDCPA:

- ▶ Los cobradores de deudas pueden contactarlo sólo entre las 8 a.m. y las 9 p.m.

- ▶ Los cobradores de deudas no pueden contactarlo en su trabajo si saben que su empleador no está de acuerdo.
- ▶ Los cobradores de deudas no pueden acosarlo, oprimirlo, o abusar de usted.
- ▶ Los cobradores de deudas no pueden mentir cuando cobran deudas, por ejemplo alegando falsamente que usted ha cometido un delito.
- ▶ Los cobradores de deudas deben identificarse a sí mismos ante usted en el teléfono.
- ▶ Los cobradores de deudas deben dejar de contactarlo si usted se los solicita por escrito.

Para más información vea la publicación titulada *Cobranza de Deudas* en [consumidor.ftc.gov](http://consumidor.ftc.gov).

## Resolviendo sus problemas de crédito

---

Su informe de crédito influye sobre su poder de compra, como así también sobre sus posibilidades de conseguir un trabajo, alquilar o comprar un departamento o una casa, y adquirir seguros. Cuando usted tiene información negativa correcta en su informe de crédito, solamente el paso del tiempo puede asegurar la eliminación de esa información. Una compañía de información del consumidor puede reportar información negativa correcta en su informe de crédito por siete años y quiebras por 10 años. Información sobre un fallo legal contra usted que no ha pagado puede reportarse por siete años o hasta que el estatuto de limitaciones haya pasado, lo que suceda más tarde. No hay límite de tiempo para reportar una sentencia criminal, información reportada en respuesta a una solicitud para un empleo que pague más de \$75,000 al año, y la información reportada porque usted a solicitado más de \$150,000 en crédito o seguro de

vida. Existe un método estándar para calcular el período de siete años durante los cuales puede aparecer información negativa correcta en su informe. Generalmente, los siete años comienzan a contarse desde la fecha en que ocurrió el evento.

- ▶ Si usted está teniendo problemas para pagar sus cuentas, contacte a sus acreedores de inmediato. Trate de elaborar un plan de pagos modificado que reduzca sus pagos a un nivel más manejable. No espere a que su cuenta haya sido entregada a un cobrador de deudas.
- ▶ Estos son algunos consejos adicionales para resolver problemas de crédito:
- ▶ Si usted quiere impugnar un informe crediticio, factura o rechazo de crédito, contacte a la compañía apropiada por escrito y envíe su carta con “solicitud de acuse de recibo” (*return receipt requested*).
- ▶ Cuando impugne un error de facturación, incluya su nombre, número de cuenta, el monto en dólares en cuestión, y la razón por la que usted cree que la factura está equivocada.
- ▶ Si sigue en duda, solicite la verificación de la deuda por escrito.

Conserve todos sus documentos originales, especialmente recibos, facturas de ventas, y resúmenes de facturación. Los necesitará si impugna una factura de crédito o un informe. Envíe solamente copias. Puede hacer falta más de una carta para corregir problemas.

- ▶ No confíe en empresas que ofrecen soluciones instantáneas para problemas crediticios. No hay ninguna solución instantánea.

- ▶ Sea persistente. Resolver problemas crediticios puede requerir tiempo y esfuerzo.
- ▶ No hay nada que una compañía de reparación de créditos pueda hacer por usted que usted no pueda hacer por sí mismo a muy bajo costo o sin cargo alguno.

Si usted no es lo suficientemente disciplinado como para crear un presupuesto que pueda mantener, para negociar un plan de repago con sus acreedores, o controlar las cuentas que le llegan y se amontonan, considere contactar a una organización de consejería crediticia. Muchas organizaciones de consejería operan sin fines de lucro y trabajan con usted para resolverle los problemas financieros. Pero no todas son reputables. Por ejemplo, solo porque una organización dice ser “sin fines de lucro” eso no garantiza que sus servicios son gratuitos, de bajo costo, o hasta legítimos. De hecho, algunas organizaciones de consejería crediticia cobran altos honorarios, o esconden los costos de sus servicios presionando a consumidores a hacer contribuciones “voluntarias” lo cual solo les crea mas deudas.

Muchos consejeros crediticios ofrecen servicios a través de oficinas locales, el Internet, o por teléfono. Si es posible, busque una organización que ofrezca servicios de consejería en persona. Muchas universidades, bases militares, uniones de crédito, autoridades de la vivienda, y sucursales del Servicio Extendido de Cooperación de los Estados Unidos (*U.S. Cooperative Extension Service*) operan programas de consejería crediticia sin fines de lucro. Su institución financiera, la organización local de protección al consumidor, amigos y familiares pueden ser una buen recurso de información y referirlo a compañías reputables.

Organizaciones de consejería crediticia reputables pueden aconsejarlo sobre cómo manejar su dinero y sus deudas, ayudarlo a desarrollar un presupuesto, y ofrecen información educativa gratis. Los consejeros están entrenados y certificados en las áreas de crédito, dinero, y manejo de deuda, y presupuesto. Los consejeros discuten su situación financiera completa con usted, y lo ayudan a desarrollar un plan personalizado para resolver sus problemas de dinero. Una consulta inicial, típicamente dura una hora, y le ofrecerán sesiones de seguimiento.

Para más información vea las publicaciones tituladas *Lidiando con Deudas* en [consumidor.ftc.gov](http://consumidor.ftc.gov).

## Para obtener más información

---

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para aprender más sobre asuntos de crédito y cómo proteger su información personal, visite [consumidor.ftc.gov](http://consumidor.ftc.gov).

Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [consumidor.ftc.gov](http://consumidor.ftc.gov) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. Para más información, vea el video *Cómo Presentar una Queja* disponible en [consumidor.ftc.gov/recursos](http://consumidor.ftc.gov/recursos). La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.



La Comisión Federal de Comercio  
[consumidor.ftc.gov](http://consumidor.ftc.gov)  
Abril 2013