

FTC FACTS para Consumidores

El Crédito y sus Derechos como Consumidor

Credit and Your Consumer Rights



Una 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 temporal 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 historial crediticio de pago está registrado en un archivo o informe. Estos archivos o informes son mantenidos y vendidos por “agencias de información del consumidor” (CRAs). Un tipo de CRA es comúnmente conocido como departamento de créditos. Usted tiene un registro de créditos archivado en un departamento de créditos si alguna vez solicitó un crédito o cuenta de cargos, un préstamo personal, seguro, o un empleo. Su registro o informe de crédito contiene información sobre sus ingresos, deudas, e historial crediticio de pagos. También indica si usted ha sido demandado, arrestado, o si presentó la quiebra.

La Ley *Fair Credit Reporting Act (FCRA)* que trata sobre la información imparcial crediticia, está diseñada para ayudar a garantizar que las CRAs proporcionen información correcta y completa a las empresas para ser utilizada al evaluar su solicitud.

Sus derechos bajo la Ley *Fair Credit Reporting Act*:

- ◆ 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.
- ◆ Tiene derecho a conocer el nombre de cualquiera que recibió su informe crediticio durante el último año para la mayoría de los propósitos o en los últimos dos años para propósitos de empleo.
- ◆ Cualquier compañía que rechace su solicitud debe proporcionar el nombre y domicilio a la CRA que contactaron, siempre que la denegación estuviese basada en información dada por la CRA.
- ◆ Tiene derecho a una copia gratuita de su informe crediticio cuando su solicitud es rechazada debido a información suministrada por la CRA. Su pedido debe ser realizado dentro de los 60 días de recibir su notificación de rechazo.
- ◆ Si usted impugna la integridad o precisión de los datos en su informe, usted debería presentar una disputa contra la CRA y contra la compañía que proporcionó la información a la CRA. Tanto la CRA como la compañía que proporcionó la información están legalmente obligados a reinvestigar su impugnación.
- ◆ Tiene derecho a agregar una explicación resumida a su informe crediticio si su disputa no es resuelta a su entera satisfacción.



Su Solicitud de Crédito

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

La Ley *Equal Credit Reporting Act* (ECOA) prohíbe la discriminación crediticia sobre la 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.

Sus derechos bajo la 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.



Sus resúmenes de Facturación de Crédito y Transferencia Electrónica de Fondos

Es importante revisar los extractos de cuenta de facturación de crédito y de transferencia electrónica de fondos en forma regular. 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 o similares;
- ◆ 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 se aplica sólo a cuentas de crédito “de final abierto” — tarjetas de crédito, cuentas de cargos con devolución (como cuentas de tiendas por departamentos), y cuentas para giro en descubierto. No se aplican a los préstamos o ventas de crédito que sean pagados de acuerdo con un cronograma fijo 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.



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, familiares, y de vivienda. 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.

Sus derechos bajo la Ley *Fair Debt Collection Practices Act* (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.



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. Un historial de pagos hechos a tiempo lo ayuda a obtener crédito adicional. La información negativa exacta puede permanecer en su informe durante 7 años. Una quiebra

Facts para Consumidores

puede permanecer en su informe durante 10 años. Si usted está teniendo problemas para pagar sus cuentas, contacte a sus acreedores de inmediato. Trate de elaborar un plan de pagos modificado con ellos 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.
- ◆ Descrea de las empresas que ofrecen soluciones instantáneas para problemas crediticios.
- ◆ Sea persistente. Resolver problemas crediticios puede requerir tiempo y esfuerzo.
- ◆ No hay nada que una compañía de reparación de créditos pueda hacer por usted — a cambio de honorarios — que usted no pueda hacer por sí mismo a muy bajo costo o sin cargo alguno.

Si no puede resolver sus problemas de crédito por su cuenta o si necesita ayuda, usted puede contactar a un servicio de asesoramiento de crédito. Organizaciones sin fines de lucro en cada estado asesoran a los consumidores con deudas. Los asesores tratan de arreglar planes de refinanciación que resulten aceptables para usted y para sus acreedores. También lo ayudan a establecer un presupuesto realista. Estos servicios generalmente son ofrecidos a un costo muy bajo o a ninguno.

Universidades, bases militares, cooperativas de crédito, y autoridades de vivienda también pueden ofrecer programas de asesoramiento a bajo costo o sin cargo. Consulte las páginas blancas de su directorio telefónico para buscar un servicio cerca de usted.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales dentro del mercado y para proveer información de utilidad al consumidor con el objeto de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite www.ftc.gov 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 segura base de datos en línea llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de aplicación de la ley civil y penal en los Estados Unidos y en el exterior del país.

FEDERAL TRADE COMMISSION	FOR THE CONSUMER
1-877-FTC-HELP	www.ftc.gov

Federal Trade Commission
Bureau of Consumer Protection
Office of Consumer and Business Education
diciembre 1997