

Información

de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

enfoque en
EL CRÉDITO 

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
PARA EL CONSUMIDOR

Octubre 2011

ftc.gov/espanol ■ 1-877-FTC-HELP

Su acceso a informes de crédito gratuitos

Your Access to Free Credit Reports

La Ley de Informe Imparcial de Crédito requiere que, a su pedido, cada una de las compañías de informes de los consumidores a nivel nacional — Equifax, Experian y TransUnion — le provea cada 12 meses una copia gratuita de su informe de crédito. La Ley de Informe Imparcial de Crédito promueve la exactitud y privacidad de la información contenida en los registros de las compañías de informes de los consumidores del país. La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, es la encargada de dar cumplimiento a la Ley de Informe Imparcial de Crédito en lo que se refiere a las compañías de informes de los consumidores.

Un informe de crédito contiene información sobre su lugar de residencia, la manera en que usted paga sus facturas y si usted ha sido demandado, arrestado o se ha declarado en bancarrota. Las compañías de informes de los consumidores a nivel nacional venden la información contenida en su informe a otorgantes de crédito, aseguradores, empleadores y otros negocios que utilizan dicha información para

evaluar sus solicitudes de crédito, seguro, empleo o alquiler de viviendas.

A continuación se presentan los detalles sobre los derechos conferidos a los consumidores por la Ley de Informe Imparcial de Crédito la cual establece el programa de informe de crédito anual gratuito.

P. ¿Cómo puedo solicitar mi informe gratuito?

R. 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 centralizados a través de los cuales usted puede solicitar su informe de crédito anual gratis.

Para solicitar su informe de crédito, visite **annualcreditreport.com** (en inglés), 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 se encuentra en la parte posterior de este folleto; si lo desea, también puede imprimirlo desde **ftc.gov/credito**. No tome contacto individualmente

2 Información de la FTC para Consumidores

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** (en inglés), 1-877-322-8228 y Annual Credit Report Request Service, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348-5281.

Usted puede solicitar sus informes a las tres compañías de informes de los consumidores del país al mismo tiempo, o bien puede pedirselo solamente a una de las compañías por vez. 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 solicitud de su informe de crédito anual gratis debe ser hecha en inglés.

ADVERTENCIA SOBRE SITIOS WEB IMPOSTORES

Existe solamente un sitio Web autorizado para responder a las solicitudes del informe de crédito anual gratuito que le concede la ley

— **annualcreditreport.com** (en inglés).

Los demás sitios Web que dicen ofrecer “informes de crédito gratuitos”, “calificaciones de crédito gratuitas” o “monitoreo de crédito gratuito” no forman parte del programa de informes de crédito gratuitos anuales requerido por ley. En algunas ocasiones el “producto” gratuito viene con algunas obligaciones “escondidas”. Por ejemplo, algunos sitios Web lo inscriben para recibir un servicio supuestamente “gratuito” que se convertirá en un servicio pago cuando expire el período de prueba.

Si usted no cancela el servicio durante el período de prueba, puede estar dando su consentimiento para que la compañía comience a facturarle cargos a su tarjeta de crédito.

Algunos de estos sitios Web “impostores” incluyen en sus nombres términos tales como “informe gratuito”; otros establecen domicilios URL escribiendo intencionalmente **annualcreditreport.com** (en inglés) con faltas de ortografía con la esperanza de que usted escriba incorrectamente el nombre del sitio oficial en la barra de domicilio del navegador. Algunos de estos sitios “impostores” lo dirigen a otros sitios Web en los cuales intentarán venderle

algo o recoger su información personal.

Ni el sitio **annualcreditreport.com** (en inglés) ni las compañías de informes de los consumidores del país le enviarán un e-mail solicitándole su información personal. Si recibe un e-mail, ve en Internet un anuncio de tipo *por-up* o recibe una llamada en

supuesta representación de **annualcreditreport.com** (en inglés) o de alguna de las tres compañías de informes de los consumidores, no responda ni haga clic sobre ningún vínculo o enlace contenido en el mensaje. Probablemente se trate de una estafa. Reenvíe este tipo de mensajes electrónicos a la FTC: **spam@uce.gov**.

*Existe solamente un sitio Web
autorizado para responder
a las solicitudes del informe
de crédito anual gratuito
que le concede la ley —
annualcreditreport.com*

P. ¿Cuál es la información que debo proporcionar para obtener mi informe gratuito?

R. 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.

P. ¿Por qué razón debería tener interés en obtener una copia de mi informe de crédito?

R. Su informe de crédito contiene información que afecta su posibilidad de obtener un préstamo — y lo que tendrá que pagar para tomar dinero prestado. Es importante que usted se interese en ver su informe de crédito por las siguientes razones:

- Para estar seguro de que la información registrada es exacta, completa y actualizada antes de presentar una solicitud de préstamo para hacer una compra importante, como por ejemplo una casa o un auto, para comprar un seguro o para solicitar un empleo.
- Para ayudarlo a protegerse contra el robo de identidad. Esto 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 en mora se reporta a su informe de crédito. La información inexacta de este tipo podría afectar su capacidad de obtener crédito, seguro y hasta de conseguir un empleo.

P. ¿Cuánto tiempo tardarán en entregarme mi informe a partir de la fecha de mi solicitud?

R. Si usted lo solicita en línea a través de **annualcreditreport.com** (en inglés), debería poder acceder inmediatamente a su informe. Si lo solicita telefónicamente llamando al número gratuito 1-877-322-8228, su informe será procesado y enviado por correo dentro de 15 días. Si usted lo solicita por correo mediante el envío del formulario *Annual Credit Report Request Form*, su pedido será procesado y enviado por correo dentro de los 15 días posteriores a su recepción.

En caso de que la compañía de informes de los consumidores necesitara mayor información para verificar su identidad, podría tomar algo más de tiempo ya sea que usted solicite su informe en línea, telefónicamente o por correo.

*Si usted lo solicita en línea a través de **annualcreditreport.com**, debería poder acceder inmediatamente a su informe.*

P. ¿Existen otras situaciones que determinan la elegibilidad para recibir un informe de crédito gratuito?

R. Bajo lo dispuesto por ley federal, usted 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 cuando usted solicita su informe dentro de un plazo de 60 días contado a partir de la fecha de recepción de la notificación de la acción adversa. Mediante la notificación se le proporcionará 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, incluido el robo de identidad. De lo contrario, una compañía de informes de los

consumidores puede cobrarle hasta \$11.00 por cada informe de crédito adicional solicitado dentro de los 12 meses. Para comprar una copia de su informe, comuníquese con:

- Equifax: 1-800-685-1111; equifax.com
- Experian: 1-888-397-3742; experian.com
- TransUnion: 1-800-916-8800; transunion.com

P. ¿Debería solicitar un informe a cada una de las tres compañías de informes de los consumidores del país?

R. Eso queda a su consideración. Debido a que las compañías nacionales de informes de los consumidores obtienen su información de diferentes fuentes, la información registrada por una compañía puede no reflejar toda o la misma información que se registra en las otras dos compañías. Esto no significa que la información registrada en alguno de sus informes es inexacta, sólo que los informes pueden ser diferentes entre sí dependiendo del tipo de información que registra cada agencia.

P. ¿Debería solicitar mis informes a las tres compañías de informes de los consumidores al mismo tiempo?

R. Según usted lo desee, puede solicitar uno, dos o tres informes al mismo tiempo o bien puede escalar sus solicitudes.

Algunos asesores financieros señalan que una buena manera de controlar la exactitud y totalidad de la información registrada en sus informes de crédito es escalar sus solicitudes a lo largo de un período de 12 meses.

P. ¿Qué debo hacer si encuentro errores — ya sea inexactitudes o información incompleta — en mi informe de crédito?

R. Bajo las disposiciones de la Ley de Informe Imparcial de Crédito, tanto las compañías de informes de los consumidores como el proveedor de la información (vale decir, la persona, compañía

Según usted lo desee, puede solicitar uno, dos o tres informes al mismo tiempo o bien puede escalar sus solicitudes.

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 archivo. Para beneficiarse de todos los derechos que le otorga esta ley, comuníquese con la compañía de informes de los consumidores y con el proveedor de información.

1. Infórmele por escrito a la compañía de informes de los consumidores cuáles son los datos registrados que usted piensa que son inexactos. Las compañías de informes de los consumidores deben investigar los datos cuestionados — generalmente dentro de los 30 días — a menos que consideren que su disputa carece de fundamentos.

Infórmele por escrito a la compañía de informes de los consumidores cuáles son los datos registrados que usted piensa que son inexactos.

Las compañías de informes de los consumidores 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 el proveedor de la información descubriera que la información disputada es inexacta, debe notificárselo a las tres 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 una copia gratuita de su informe en caso de que surja un cambio como resultado de su disputa. (Este informe gratuito no es considerado su informe gratuito anual al que usted tiene derecho bajo las disposiciones de la Ley de Transacciones de Crédito Imparciales y Precisas.) Si un dato es cambiado o eliminando, 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. Asimismo, la compañía de informes de los consumidores debe enviarle una notificación escrita en la cual se incluya el nombre, domicilio y número de teléfono

del proveedor de la información.

2. Infórmele por escrito al acreedor u otro proveedor de información que se encuentra disputando un dato. Muchos proveedores de información especifican una dirección 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. Además, en caso de que usted esté en lo cierto — vale decir, que se descubra que la información es inexacta — el proveedor de la información no puede reportarla nuevamente.

P. ¿Qué puedo hacer si la compañía de informes de los consumidores o el proveedor de información se niega a corregir la información disputada?

R. 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 posible que tenga que pagar un cargo por este servicio.

Si usted le comunica al proveedor de información que está disputando un dato, éste debe incluir una notificación de su disputa cada vez que le reporte el dato en cuestión a una compañía de informes de los consumidores.

P. ¿Por cuánto tiempo puede reportar información negativa una compañía de informes de los consumidores?

R. Una compañía de informes de los consumidores puede reportar la mayoría de la información negativa durante siete años, y los casos de quiebra o bancarrota pueden reportarse durante un período de 10 años. No existe un límite de tiempo para reportar información relacionada a sentencias penales, información reportada en respuesta a una solicitud suya de empleo para un trabajo con una remuneración de más de \$75,000 por año ni para

la información reportada como resultado de una solicitud de crédito o seguro de vida por un valor superior a \$150,000. La información relacionada a una demanda legal o a un fallo judicial impago dispuesto en su contra puede ser reportada durante siete años o hasta tanto haya expirado el estatuto de limitaciones, aplicándose el plazo más extenso.

P. ¿Quién más puede obtener una copia de mi informe de crédito?

R. La Ley de Informe Imparcial de Crédito especifica quiénes son las personas con derecho a acceder su informe de crédito. Entre aquellos que poseen un derecho legal a acceder su informe de crédito se encuentran los otorgantes de crédito, aseguradores, empleadores y otros negocios que pueden utilizar la información registrada en su informe para evaluar sus solicitudes de crédito, seguro, empleo o alquiler de viviendas.

Su empleador puede obtener una copia de su informe de crédito solamente si usted lo autoriza.

P. ¿Mi empleador puede obtener mi informe de crédito?

R. Su empleador puede obtener una copia de su informe de crédito solamente si usted lo autoriza. Las compañías de informes de los consumidores no pueden suministrar información sobre usted a su actual o potencial empleador sin poseer su consentimiento escrito.

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 presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite **ftc.gov/consumidor** 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 **ftc.gov/videosenespanol**. 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.

*Comisión Federal de Comercio
Negociado de Protección del Consumidor
División de Educación del Consumidor y los Negocios*

*Federal Trade Commission
Bureau of Consumer Protection
Division of Consumer and Business Education*

PARA EL CONSUMIDOR
FTC.GOV/ESPANOL

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
1-877-FTC-HELP

