

## Facturación justa de crédito

¿Alguna vez le facturaron mercancía que usted devolvió o que nunca recibió? ¿En alguna ocasión la compañía de su tarjeta de crédito le cargó dos veces la misma transacción o no acreditó un pago a su cuenta? Una de las ventajas de utilizar tarjetas de crédito y de cargos es que ya vienen con una función de protección a consumidores bajo una ley federal llamada la Ley de Facturación Justa de Crédito (Fair Credit Billing Act, FCBA). Esta ley le da derecho a disputar cargos de créditos fraudulentos y desleales.

La Ley de Facturación Justa de Crédito (FCBA) aplica a cuentas de créditos renovables “abiertas”, tales como las tarjetas de crédito, cuentas de cargos rotativos (cuentas de tiendas por departamentos) y las cuentas corrientes con líneas de sobregiro. No cubre contratos de pagos a plazos – préstamos o extensiones de crédito que usted paga a plazos fijos. Con frecuencia los consumidores compran carros, muebles y artefactos electrodomésticos a base de pagos a plazos y repagan los préstamos personales con pagos a plazos también.

### ¿Qué tipos de disputas están cubiertas?

Los procedimientos de solución de disputas de la FCBA aplican únicamente a “errores de facturación”. Por ejemplo:

- Cargos no autorizados. La ley federal limita su responsabilidad por cargos no autorizados a \$50.
- Cargos que indican una fecha o cantidad errónea.
- Cargos por bienes y servicios que usted no aceptó o que no fueron entregados como acordado.
- Errores matemáticos.
- El no poner sus pagos u otros créditos en su cuenta, tales como las devoluciones.
- El no enviar las facturas a su dirección actual – siempre y cuando usted provea el cambio de domicilio por lo menos 20 días antes de que termine el período de facturación.
- Cargos por los cuales usted solicita una explicación o prueba de compra por escrito junto con el error reclamado o una demanda de aclaración.

Para tomar ventajas de las protecciones otorgadas por la ley a los consumidores, usted tiene que:

- Escribir al acreedor a la dirección dada para “consultas de facturación”, no a la dirección de envío de sus pagos, e incluir su nombre, dirección, número de cuenta y una descripción del error de facturación.
- Enviar su carta a tiempo para que le llegue al acreedor dentro de los 60 días después de que la primera factura conteniendo el error le fue enviada por correo.

Envíe su carta por correo certificado, con acuse de recibo, para que usted tenga prueba de lo que el acreedor recibió. Incluya copias (no originales) de los recibos de ventas u otros documentos que respalden su posición. Conserve una copia de su carta de disputa.

El acreedor tiene que reconocer su queja por escrito dentro de los 30 días después de recibir su carta, a menos de que el problema se haya resuelto. El acreedor tiene que resolver la disputa dentro de dos ciclos de facturación (pero no más de 90 días) después de recibir su carta.

## **¿Qué sucede mientras mi factura está en disputa?**

Usted puede retener pago de la cantidad disputada (y cargos correspondientes), durante la investigación. Usted tiene que pagar cualquier parte de la factura que no esté en cuestión, inclusive los cargos por financiamiento de la cantidad no disputada.

El acreedor no puede tomar ninguna acción legal o de otro tipo para coleccionar la cantidad en disputa y los cargos relacionados (inclusive cargos por financiamiento), durante la investigación. Mientras que su cuenta no puede ser cerrada o restringida, la cantidad disputada se puede aplicar contra su límite de crédito.

## **¿Será afectada mi calificación de crédito?**

El acreedor no puede poner en peligro su calificación de crédito o denunciarlo como delincuente mientras su factura esté en disputa. Sin embargo, el acreedor podrá informar que usted está impugnando su factura. Además, la Ley de Igualdad de Oportunidad de Crédito (Equal Credit Opportunity Act), prohíbe a los acreedores discriminar en contra de los solicitantes de crédito que ejercen sus derechos, de buena fe, otorgados por la FCBA. En pocas palabras, a usted no se le puede denegar crédito simplemente porque haya disputado una factura.

## **¿Y si la factura está incorrecta?**

Si su factura contiene un error, el acreedor debe explicarle – por escrito – las correcciones que se le harán a su cuenta. Además de acreditar su cuenta, el acreedor debe quitar todos los cargos por financiamiento, cargos por pagos atrasados u otros cargos relacionados con el error.

Si el acreedor determina que usted debe una parte de la cantidad en disputa, usted tiene que recibir una explicación por escrito. Usted puede exigir copias de los documentos que comprueben que usted debe el dinero.

## **¿Y si la factura está correcta?**

Si la investigación del acreedor determina que la factura está correcta, le debe informar inmediatamente y por escrito cuál es la cantidad adeudada y el por qué. Puede pedir copias de los documentos relevantes. A este punto, usted adeudará la cantidad disputada, más cualquier cargo por financiamiento que se acumuló mientras la cantidad estaba en disputa. También es posible que tenga que pagar la cantidad mínima adeudada debido a la disputa.

Si usted está en desacuerdo con los resultados de la investigación, usted puede escribirle al acreedor, pero tiene que actuar dentro de los 10 días después de recibir la explicación, y deberá de indicar que se rehúsa a pagar la cantidad disputada. A este punto, el acreedor puede iniciar los procedimientos de cobro. Sin

embargo, si el acreedor lo acusa de incumplimiento a una agencia de informe de crédito, el informe también tiene que mencionar que usted cree que no debe esa cantidad de dinero. El acreedor tiene que informarle quiénes reciben dichos informes.

## **Si el acreedor no cumple con los procedimientos**

Cualquier acreedor que no cumpla con el procedimiento de solución no puede cobrar el monto en disputa, ni ningún cargo de financiamiento relacionado, hasta \$50, aun si al final la factura resulte correcta. Por ejemplo, si un acreedor no reconoce su queja dentro de los 30 días permitidos después de recibirla, o se toma más de dos ciclos de facturación para resolver una disputa, se aplica la penalidad. La penalidad aplica también a un acreedor que amenaza con informar – o informa incorrectamente – su incumplimiento de pago durante el período de la disputa.

## **Disputas sobre calidad o servicio**

Las disputas sobre la calidad de los bienes y servicios no son “errores de facturación”. Por lo tanto, los procedimientos de disputa no aplican. Sin embargo, si usted compra bienes o servicios no satisfactorios con una tarjeta de crédito o cargo, usted puede tomar las mismas acciones legales en contra del emisor de la tarjeta que las que puede tomar en contra del vendedor bajo la ley estatal.

Para tomar ventaja de esta protección con relación a la

calidad de bienes y servicios, usted tiene que:

- Haber hecho la compra (tiene que ser por más de \$50) en su estado de residencia o dentro de 100 millas de su dirección de facturación actual.
- Hacer un esfuerzo de buena fe para resolver la disputa con el vendedor primero.

Las limitaciones de dólar y distancia no aplican si el vendedor también es el emisor de la tarjeta, o si existe una relación comercial especial entre el vendedor y el emisor de la tarjeta.

## Otros derechos de facturación

Los negocios que ofrecen créditos renovables “abiertos” también tienen que:

- Darle una notificación por escrito cuando usted abre una cuenta nueva que describa sus derechos de disputar errores de facturación.
- Proveer un estado de cuenta por cada período de facturación en el cual usted deba – o le deban a usted – más de un dólar.
- Enviar su factura por lo menos 14 días antes de que venza el pago – si usted tiene un período durante el cual puede pagar la factura sin incurrir en cargos adicionales.

- Acreditar a su cuenta todos los pagos en la fecha en que fueron recibidos, a menos que no resulte en cargos extras por no hacerlo. Los acreedores están autorizados a establecer ciertas reglas razonables para hacer pagos, como por ejemplo establecer una hora de vencimiento para que el pago sea recibido y acreditado en la misma fecha.

- Pronto acreditar o reembolsar sobrepagos y otras cantidades adeudadas a su cuenta. Esto aplica a instantes donde a su cuenta se le debe más de un dólar. Su cuenta debe ser acreditada inmediatamente por la cantidad adeudada. Si usted prefiere un reembolso, debe ser enviado dentro de siete días laborables después de que el acreedor reciba su pedido por escrito. El acreedor también tiene que hacer un esfuerzo de buena fe para reembolsar un balance de crédito que ha permanecido en su cuenta por más de seis meses.

## Demandando al acreedor

Usted puede demandar a un acreedor que viole la ley FCBA. Si usted gana, le pueden recompensar por daños, más el doble de la cantidad de cualquier cargo de financiamiento – siempre y cuando sea entre \$100 y \$1,000. El tribunal también puede ordenar que el acreedor pague los honorarios y costos de

su abogado. Si es posible, contrate a un abogado que acepte la cantidad compensada por la corte como pago completo de honorarios por representarle. Algunos abogados pueden no tomar su caso a menos que usted acuerde en pagar los honorarios – gane o pierda – o que usted le aumente a la cantidad compensada por la corte si ellos consideran que es muy baja.

## Contáctenos

Para más información, o para presentar una queja, visite nuestra página web o comuníquese con el Departamento de Protección al Consumidor.

**Departamento de  
Protección al Consumidor  
2811 Agriculture Drive  
PO Box 8911  
Madison WI 53708-8911**

**CORREO ELECTRÓNICO:  
DATCPHotline@wisconsin.gov**

**SITIO DE INTERNET:  
datcp.wisconsin.gov**

**Llamadas gratuitas en WI:  
(800) 422-7128**

**(608) 224-4976**

**FAX: (608) 224-4677**

**TTY: (608) 224-5058**

(Tomado del folleto "Facturación Imparcial de Crédito" de la Comisión Federal de Comercio)

## Modelo de Carta de Dispute:

Fecha

Su Nombre

Su Domicilio

Su Ciudad, Estado, Código Postal

Su Número de Cuenta

Nombre del Acreedor

Consultas sobre Facturación

Domicilio

Ciudad, Estado, Código Postal

Estimado Señor/Señora:

Me dirijo a usted para informar sobre un error de facturación registrado en mi cuenta por una cantidad de \$\_\_\_\_\_. Esta cantidad es incorrecta porque (describa el problema). Solicito que el error sea corregido, que cualquier cargo por financiamiento o de otra índole relacionado a la cantidad en disputa sea también acreditado y que se me envíe un estado de cuenta actualizado con la información correcta.

Adjunto copias de (utilice este párrafo para describir cualquier información adjunta, como recibos de compra, registros de pago) respaldando mi posición. Por favor investigue este asunto y corrija el error de facturación a la brevedad posible.

Atentamente,

Su Nombre

Anexos: (Enumere la documentación adjunta.)