

# Cómo corregir los errores en su factura de tarjeta de crédito

Puede haber errores en la facturación. En esos casos, saber cómo solucionarlos puede ahorrarle dinero y tiempo. Siga estos cinco pasos para disputar cargos o tarifas incorrectos.

## 1. Revise detenidamente el estado de cuenta de su tarjeta de crédito todos los meses

La única manera de encontrar errores es revisar cuidadosamente los cargos y las tarifas. Compare su saldo inicial con la factura del mes anterior. También busque movimientos que no le resulten familiares, incluidos los productos de pago “complementarios” u opcionales.

## 2. Llame al número del servicio de atención al cliente o presente una disputa en línea

El número de teléfono de servicio de atención al cliente aparece en su factura mensual o en el reverso de su tarjeta. Explique lo que está mal en su factura. La compañía de la tarjeta de crédito debe escuchar lo que usted dice e investigar el problema. Es posible que la compañía le diga que las disputas se pueden presentar en línea. Esto puede implicar que deba configurar el acceso en línea a su cuenta, si aún no lo ha hecho.



## 3. Haga un seguimiento con una carta

También envíe un aviso por escrito a la compañía de la tarjeta de crédito lo antes posible para proteger sus derechos legales. Su factura contiene instrucciones sobre cómo y dónde debe enviar este aviso.

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

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

Envíe su aviso por escrito a más tardar 60 días después de que la compañía de la tarjeta de crédito envió el estado de cuenta donde apareció el error por primera vez. Guarde una copia de su carta como prueba de que le escribió a la compañía de la tarjeta de crédito.

#### 4. Pago de los otros cargos no impugnados

No tiene que pagar las tarifas o cargos en disputa, ni los cargos financieros o de otro tipo relacionados mientras la compañía de la tarjeta de crédito investiga su disputa, pero sigue siendo responsable de pagar los cargos correctos a tiempo.

#### 5. Confirme si se corrigieron los errores

Una vez que usted señala un error en su factura, la compañía de la tarjeta de crédito tiene 30 días para comunicarle que ha recibido su carta. Tiene otros dos ciclos de facturación para terminar de estudiar su disputa.

Es posible que usted vea el cargo en disputa en su factura durante este tiempo. Si es así, también debería ver una nota que indique que no tiene que pagar el cargo, o los cargos financieros relacionados u otros cargos, hasta que termine la investigación.

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

- por qué cree que usted debe el dinero;
- cuánto debe;
- cuándo debe pagar el monto que debe para evitar cargos financieros u otros cargos.

#### Las compañías de tarjetas de crédito no pueden hacer lo siguiente:

- Reportar su pago como atrasado a una compañía de informes de crédito si usted pagó el monto no disputado a tiempo.
- Cobrarle intereses sobre el cargo en disputa mientras se investiga.
- Obligarlo a pagar el cargo en disputa mientras investiga el problema.

#### Envíe una queja

¿Tiene algún problema con un producto o servicio financiero? Reenviaremos su queja a la compañía y trabajaremos para obtener una respuesta, generalmente en un plazo de 15 días.



En línea

[consumerfinance.gov/es/enviar-una-queja/](https://consumerfinance.gov/es/enviar-una-queja/)



Por teléfono (más de 180 idiomas)

L-V, 8 a.m. - 8 p.m. Hora del este  
(855) 411-CFPB (2372)  
(855) 729-CFPB (2372) TTY/TDD



Por correo

P.O. Box 27170  
Washington, DC 20038