

# Ayudando a los consumidores a descubrir la discriminación crediticia

---

Puede que haya escuchado hablar de la discriminación crediticia, pero puede ser difícil descubrirla cuando ocurre. Usted puede ayudar a la gente a proteger sus derechos compartiendo información acerca de qué pueden, y qué no pueden hacer los prestamistas bajo la “Equal Credit Opportunity Act”, o Ley de Igualdad de Oportunidad de Crédito.

## Ley de Igualdad de Oportunidad de Crédito (ECOA, por sus siglas en inglés)

Desde el momento en que alguien solicita crédito o un préstamo, hasta que la cuenta sea cerrada, esa persona está protegida contra la discriminación. La Ley ECOA le prohíbe a los prestamistas discriminar a la gente por causa de las características listadas a continuación, las cuales se consideran “protegidas”:

- Raza
- Color de piel
- Religión







- Lugar de origen
- Género (incluyendo orientación sexual e identidad de género)
- Estado civil
- Edad
- Recibir dinero de la asistencia pública

En ciertas situaciones, los prestamistas tienen permitido pedirles a los consumidores este tipo de información, pero no podrán manipularle para que no solicite crédito basándose en dichas características protegidas (por ejemplo; género o religión). Tampoco pueden negarle el crédito basados en ellas. Y no tienen permitido cobrarle costos más altos, como una tasa de interés o tarifas más altas, basándose en estas características protegidas.

Incluso si los prestamistas no discriminan basándose en características protegidas de la persona que solicita el crédito, tampoco pueden hacerlo por las características protegidas de aquellos que estén conectados a esa persona. Por ejemplo, si alguien entra a un banco a solicitar crédito, y trae consigo un amigo, el prestamista no puede discriminarle basándose en las características del amigo.

Con ciertas limitaciones, los prestamistas tienen permitido considerar factores como ingresos, deuda e historia crediticia, para decidir si ofrecerle crédito a un consumidor, y bajo cuáles términos hacerlo.

## La Ley ECOA aplica sobre préstamos y crédito, incluyendo los siguientes tipos:

-  Préstamos para automóviles
-  Tarjetas de crédito
-  Préstamos hipotecarios
-  Préstamos estudiantiles
-  Préstamos para negocios
-  Préstamos personales

La Ley también protege contra la discriminación a aquellos consumidores que hayan defendido sus derechos consagrados en otras leyes de protección al consumidor. Por ejemplo, los prestamistas no pueden negar una oferta de crédito, o cobrar una tasa de interés más alta a un consumidor, porque esta persona envió una queja acerca de un error en su factura de tarjeta de crédito. Las leyes de protección al consumidor incluyen, además de la Ley ECOA:

- La “Truth in Lending Act”, TILA, o Ley Federal de Veracidad en Préstamos, la cual le exige a los prestamistas usar divulgaciones estandarizadas sobre el préstamo, y protege a los consumidores contra prácticas injustas o erróneas en la facturación del crédito y prácticas de manejo de tarjetas de crédito
- La “Fair Credit Reporting Act”, FCRA, o Ley de Informes de Crédito Justos, la cual protege la integridad, precisión y privacidad de la información crediticia
- La “Fair Debt Collection Practices Act”, FDCPA, o Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas, la cual prohíbe el uso de prácticas abusivas, injustas o engañosas para el cobro de dinero
- La “Electronic Fund Transfer Act”, EFTA, o Ley de Transferencias Electrónicas de Fondos,

la cual protege a los consumidores cuando manejen su dinero de forma electrónica

## Lo que los prestamistas no pueden hacer de acuerdo a la ley

### Rechazar la solicitud de crédito de un consumidor basándose en sus características protegidas

Por ejemplo, un prestamista no puede rechazar una aplicación de crédito porque el consumidor venga de algún país en particular. Sin embargo, a veces el prestamista tiene permitido considerar el estatus migratorio de la persona, si cree que esto podría afectar el pago del préstamo.

### Cambiar los términos o condiciones del préstamo basándose en las características protegidas del consumidor

Esto incluye ofrecer una tasa de interés más alta, o cobrar tarifas excesivas por causa de la raza o lugar de origen del consumidor.

### Preguntarle al consumidor si recibe pagos de manutención por divorcio o de menores, o recibe pagos de manutención por separación.

Si el prestamista pregunta esto, deberá primero notificarle al consumidor que su respuesta es requerida, sólo si éste depende de estos pagos para calificar al crédito que solicita. Sin embargo, el prestamista tiene permitido preguntar si el consumidor debe pagar manutención por divorcio o de menores, o mantenimiento por separación, como parte del proceso de calificación al crédito.



## Preguntar si el consumidor es viudo(a) o divorciado(a)

Algunas veces el prestamista tiene permitido preguntar si el consumidor está casado, "no casado", o separado. "No casado" incluye; soltero, divorciado, y viudo.

## Preguntarle a un consumidor acerca de su cónyuge, por el ejemplo sus ingresos

Sin embargo, preguntar acerca del cónyuge está permitido cuando:

- El cónyuge está solicitando crédito conjuntamente
- El cónyuge tiene permitido usar la cuenta o es legalmente responsable de ésta
- El consumidor se soporta en los ingresos de su cónyuge, o en pagos de manutención por divorcio, de menores u otros, de un cónyuge anterior o de uno presente, para lograr la aprobación del crédito
- El consumidor vive en un estado que posee leyes de propiedad conyugal, o está usando alguna propiedad situada en uno de esos estados, como residencia para lograr la aprobación de ese crédito

## Tratar a un consumidor diferentemente por causa de la edad de la persona

Sin embargo, esto está permitido cuando:

- El consumidor es demasiado joven para firmar un contrato
- El consumidor tiene al menos, 62 años de edad, y el prestamista ofrece mejores términos, o de otra forma favorece a consumidores de edad avanzada
- El prestamista usa la edad del consumidor para determinar si el mismo es confiable

para recibir crédito, por ejemplo, al considerar si los ingresos del consumidor disminuirán como consecuencia de la jubilación del mismo

## Negarse a considerar los ingresos de la beneficencia pública de la misma forma que hace con otros tipos de ingresos

Por ejemplo, un prestamista no puede negarse a considerar los vales provenientes del Programa para la Selección de Vivienda Digna, como una fuente válida de ingresos, o aceptarlos sólo para ciertos tipos de préstamos hipotecarios.

## Tratar menos favorablemente a los consumidores por causa de su género, orientación sexual o identidad de género

Un prestamista no puede discriminarle a causa de su género. Esto incluye la orientación sexual, la identidad de género, o estereotipos basados en el género. Por ejemplo, los prestamistas no pueden exigirles a parejas del mismo sexo que presenten alguna documentación diferente de aquella exigida a parejas de diferente sexo, o discriminar a aquellos consumidores transgénero que hayan expresado su identidad de género en el proceso de solicitud del préstamo.

## Señales de alerta de la discriminación

La gente puede descubrir más fácilmente la discriminación, si están preparados y alertas de cuáles son sus señales de alerta. La discriminación crediticia no solamente ocurre en situaciones cara a cara, lo que significa que puede ser muy difícil de descubrir. Preste atención si el consumidor:

- Es tratado de forma diferente en persona que por teléfono u online



- Es desanimado a solicitar el crédito
- Escucha al representante del prestamista hacer comentarios negativos acerca de la raza, lugar de origen, género (incluyendo orientación sexual e identidad de género), o cualquier otra característica protegida
- Recibe una oferta de crédito con una tasa de interés más alta de la que solicitaron, aunque califique a una más baja de acuerdo a los requisitos publicitados

## Formas en que la gente puede prepararse antes de sacar un crédito

En situaciones cuando la gente tiene dificultades financieras, el alivio contra desastres y otros programas gubernamentales, pueden ayudarla a evitar sacar préstamos costosos, o a caer víctimas de estafas.

### Investigue

Usted puede ayudar a otros a buscar alrededor, a conocer los beneficios y riesgos de los productos financieros que ellos quieran, a investigar cuáles son las tasas de interés actuales, y a comparar productos y ofertas de varios prestamistas.

### Conozca su historia crediticia

Asegúrese de que no haya errores o ítems omitidos en los informes de crédito. Los consumidores tienen derecho a solicitar una copia gratuita de sus informes de crédito, cada año, de las tres compañías más grandes de informes de crédito, visitando [AnnualCreditReport.com](http://AnnualCreditReport.com) (en inglés). Cuando ellos visiten esta página, podrían encontrar pasos para ver online sus informes actualizados,

más frecuentemente. Esto le brinda una mayor habilidad para monitorear los cambios en su crédito.

Si lo necesitan, los consumidores pueden preguntar si su informe de crédito está disponible en el idioma de su preferencia.

### Haga preguntas acerca del costo total

Ayude a las personas a mirar más allá del pago mensual. Asegúrese de entender cuáles son los precios y el monto total en intereses y tarifas que tendrá que pagar a largo plazo. Anímeles a preguntar cuáles tarifas y cargos son negociables.

### Manténgase en control

Los prestamistas no deberían hacer sentir a la gente apurada, o innecesariamente demorarse en tomar acción en sus solicitudes. Los consumidores tienen derecho a recibir información por escrito, y en la mayoría de los casos, información oportuna acerca de cuál acción toma el prestamista con una solicitud de crédito.

### Esté seguro de todo antes de firmar

Los consumidores nunca deberían sentirse presionados a firmar. Éstos deberían tomarse el tiempo para asegurarse de que el producto crediticio y los términos les convengan. Si lo necesitan, los consumidores pueden preguntar si hay ayuda disponible en el idioma de su preferencia.

### Pasos para resolver una disputa

Los problemas con productos y servicios financieros a veces ocurren, y frecuentemente, pueden ser resueltos si el consumidor trabaja directamente con la compañía que los ofrece. Aunque luego el consumidor envíe una queja al CFPB, o contrate un abogado, puede ayudarle si toma los primeros pasos.

La mayoría de las compañías pueden contactarse por teléfono, email, chat online, o redes sociales. Estos consejos pueden ayudar:

- Nunca publique datos personales en las redes sociales o páginas donde se hagan revisiones
- Evite el lenguaje agresivo, sarcástico o amenazante
- Tome notas de quién le respondió al consumidor, cuándo y que le dijeron

Antes de contactar a la compañía, los consumidores deberían prepararse y tener información a la mano:

- Nombre, dirección, teléfono, y números de cuenta o transacción
- Saber qué sucedió tan claro y concisamente como sea posible
- Qué quiere que suceda para arreglar el problema
- Documentos o imágenes de pantalla que muestren lo ocurrido

## Encontrando ayuda legal para personas que hayan sido discriminadas


- Para hallar recursos legales por estado, visite: [espanol.lawhelp.org/](http://espanol.lawhelp.org/)
- Para saber sobre criterios de elegibilidad de algún programa de Servicios Legales, financiado por la Corporación de Servicios Legales, visite: [lsc.gov/spotlight-blog/find-legal-aid](http://lsc.gov/spotlight-blog/find-legal-aid) (seleccione "Spanish" en "Select Language")
- Ubique la oficina del Procurador General de su estado en: [naag.org/find-my-ag/](http://naag.org/find-my-ag/) (en inglés)


## Envíe una queja


¿Tiene un problema con algún producto o servicio financiero? Le haremos llegar su queja a la compañía y trabajaremos para darle una respuesta, generalmente en unos 15 días.


Sepa más en [consumerfinance.gov/es](http://consumerfinance.gov/es)

## Contáctenos

 Online  
[consumerfinance.gov/es](http://consumerfinance.gov/es)

 Por teléfono  
(855) 411-CFPB (2372)  
(855) 729-CFPB (2372) TTY/TDD

 Por correo  
Consumer Financial Protection Bureau  
P.O. Box 2900  
Clinton, IA 52733-2900

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