



# Lo que deben hacer las víctimas de robo de identidad

## Consejos para consumidores

Hoja 3 de Información al consumidor • Septiembre 2013

Esta lista puede ayudar a las víctimas de robo de identidad a aclarar sus antecedentes de crédito. Explica las medidas que la mayoría de las víctimas de robo de identidad pueden tomar para limitar el daño cometido por el ladrón. Para obtener más información, visite los sitios Web de la Comisión Federal de Comercio en [www.robodeidentidad.gov](http://www.robodeidentidad.gov), del Centro de Recursos contra el Robo de Identidad en [www.idtheftcenter.org](http://www.idtheftcenter.org) y de Privacy Rights Clearinghouse en [www.privacyrights.org](http://www.privacyrights.org).

### ✓ Informe el fraude a las tres agencias principales de información de crédito.

Puede informar el robo de identidad a las tres agencias principales de información de crédito llamando a los números de teléfono gratuitos que se indican a continuación. Al llamar a estos números se comunicará con un sistema telefónico automatizado y no podrá hablar con una persona. El sistema le solicitará que ingrese su número del Seguro Social y otra información necesaria para identificarlo. El sistema automatizado le permitirá colocar una alerta de fraude en su expediente de las tres agencias. Esto impedirá que el ladrón pueda abrir cuentas nuevas en su nombre. El alerta permanecerá en vigencia por 90 días. Cada una de las agencias le enviará una carta confirmando el alerta de fraude y dándole instrucciones sobre cómo obtener una copia de su informe de crédito. Como fue víctima de robo de identidad, no le cobrarán nada por enviarle dichos informes. Cada informe que reciba incluirá un número de teléfono al que puede llamar para hablar con una persona del departamento de fraude de dicha agencia.

<b>Experian</b>	1-888-397-3742
<b>Equifax</b>	1-800-525-6285
<b>TransUnion</b>	1-800-680-7289

### ✓ Denuncie a la policía el delito cometido.

De acuerdo a la ley de California, puede denunciar el robo de identidad en su comisaría local.<sup>1</sup> Pídale a la policía que haga un informe policial de robo de identidad. Proporcione a la policía la mayor cantidad de información posible sobre el robo. Una manera de hacerlo es entregándole copias de sus informes de crédito y marcando en ellos las entradas relacionadas con el robo de identidad. Tache las entradas que no estén relacionadas con el robo de identidad. Entregue a la policía cualquier prueba nueva que haya podido obtener para añadir al informe. No se olvide de obtener una copia del informe policial. Tendrá que entregar copias del informe a sus acreedores y a las agencias de información de crédito. Para obtener más información, consulte "Cómo organizar su caso de robo de identidad" (*Organizing Your Identity Theft Case*) del Centro de Recursos contra el Robo de Identidad, en: <http://www.idtheftcenter.org/Fact-Sheets/fs106.html>

1

✓ **Solicite información sobre las cuentas fraudulentas.**

Cuando haga la denuncia de robo de identidad en la comisaría, el oficial de policía le puede entregar formularios para solicitar información sobre sus cuentas a las compañías de crédito, compañías de servicios públicos o de telefonía celular. Si el oficial no le da los formularios, puede usar el formulario de nuestra *Hoja 3A de información al consumidor: Cómo solicitar información sobre cuentas fraudulentas*. Cuando les escriba a los acreedores donde el ladrón abrió o solicitó cuentas de crédito, adjunte dichos formularios junto con una copia del informe policial. Entréguele la información que reciba de los acreedores al oficial de policía que investiga su caso.

✓ **Llame a los acreedores.**

Llame a los acreedores de todas las cuentas utilizadas o abiertas por el ladrón. Cuando llame, pregunte por el Departamento de Fraude o el Departamento de Seguridad. Los acreedores pueden ser compañías de tarjetas de crédito, otros prestatarios, compañías de teléfono, otras compañías de servicios públicos y grandes tiendas. Dígales que ha sido víctima de robo de identidad. Pídeles que no lo hagan responsable por ninguna cuenta nueva abierta por el ladrón.

Si el ladrón usó en forma fraudulenta alguna de sus cuentas de crédito existentes, pida a las compañías que otorgaron el crédito que cierren la cuenta y que informen a las agencias de antecedentes de crédito que la misma fue "cerrada a pedido del consumidor" (*closed at consumer's request*). Si abre una cuenta nueva, solicite que se exija una contraseña o número de identidad personal (PIN, por sus siglas en inglés) para poder usarla. No use como contraseña el apellido de soltera de su madre o las cuatro últimas cifras de su número del Seguro Social. Pídale a los acreedores que le proporcionen copias de la documentación sobre

cuentas fraudulentas (ver el punto anterior). Para obtener más información sobre cómo hablar con sus acreedores, visite el sitio Web de la Comisión Federal de Comercio en [www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft).

✓ **Revise sus informes de crédito con cuidado.**

Cuando reciba sus informes de crédito, léalos con atención. Fíjese si hay cuentas que no reconoce. Examine la sección sobre consultas (*inquiries*) para ver si aparece el nombre de algún acreedor a quien no haya solicitado crédito. Algunas consultas pueden haber sido marcadas "promocionales". Esto quiere decir que una compañía recibió su nombre y domicilio de una agencia de información de crédito para hacerle una oferta de crédito. Las consultas promocionales no son un signo de fraude. (Cuando llame para denunciar el robo de identidad, su nombre será eliminado automáticamente de la lista para recibir ofertas no solicitadas de crédito de este tipo). Además, como precaución general, fíjese en la sección de información personal para verificar la exactitud de su número del Seguro Social, su dirección y su nombre.

Si ve algo que no entiende, llame a la agencia de información de crédito, al teléfono que aparece en el informe. Dígales que quiere bloquear, o eliminar, cualquier dato del informe que sea producto del robo de identidad. (Para justificar esta solicitud tiene que enviar una copia del informe policial sobre el robo de identidad). Para obtener más información sobre qué decir a las agencias de información de crédito, vea el artículo de Privacy Rights Clearinghouse, "Robo de identidad: Qué hacer cuando le ocurre a usted" (*Identity Theft: What to Do When It Happens to You*) en: <https://www.privacyrights.org/content/identity-theft-what-do-if-it-happens-you>.

✓ **Llene la declaración jurada de robo de identidad.**

Es posible que los acreedores le pidan que llene declaraciones juradas de fraude. Las agencias de información de crédito y la mayoría de las compañías de crédito más importantes aceptan el formulario Declaración jurada de robo de identidad de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés). Llene el formulario y envíe copias a los acreedores con los que el ladrón abrió cuentas en su nombre. También envíe copias a los acreedores con los que el ladrón efectuó cargos a su cuenta, a las agencias de información de crédito y a la policía. El formulario se encuentra en el sitio Web del FTC, <http://www.ftc.gov/bcp/edu/resources/forms/affidavit.pdf>. Presente una denuncia de robo de identidad ante la FTC. Visite su sitio Web en [www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft). La FTC mantiene una base de datos de casos de robo de identidad que es utilizada por varias agencias de cumplimiento de la ley.

✓ **Escriba a las agencias de información de crédito.**

Escriba una carta a cada una de las agencias de información de crédito. Repita lo que les dijo por teléfono (vea más arriba). Adjunte copias del informe policial y de la Declaración jurada de robo de identidad. Recuérdele a las agencias de información de crédito que tienen que bloquear o eliminar cualquier información que usted, como víctima de robo de identidad, declare robada. Envíe sus cartas por correo certificado con notificación de entrega. Guarde una copia de cada una de las cartas. En la página 7 puede encontrar una carta de muestra para enviar a las agencias de crédito.

**Equifax** • P.O.Box 740241 • Atlanta, GA 30374-024

**Experian** • P.O. Box 9532 • Allen, TX 75013

**TransUnion** • P.O. Box 6790 • P.O.Box 740241

Como alternativa puede disputar en línea las transacciones en cuestión con las agencias de

información de crédito. Busque el término “dispute” (*disputa*) en sus sitios Web: [www.equifax.com](http://www.equifax.com), [www.experian.com](http://www.experian.com) y [www.transunion.com](http://www.transunion.com).

✓ **Solicite informes de crédito adicionales sin cargo.**

Las víctimas de robo de identidad de California que cuenten con un informe policial tienen derecho a recibir hasta 12 informes de crédito sin cargo, uno por cada mes que sigue a la fecha del informe policial.<sup>2</sup> El procedimiento para solicitar los informes mensuales gratis depende de cada agencia de crédito.

**Experian:** Haga una sola solicitud para recibir todos sus informes mensuales gratis. Envíe su solicitud de 12 informes mensuales gratis a Experian, P.O. Box 9554, Allen, TX 75013. Adjunte una copia del informe policial de robo de identidad, una copia de una tarjeta de identificación emitida por el gobierno (como una licencia de manejar o documento de identidad estatal o militar), y una copia de un comprobante de su dirección residencial actual (factura de electricidad, estado de cuenta bancaria o de la compañía de seguros que muestre su nombre, dirección postal actual y fecha de emisión). Proporcione también su nombre completo, incluyendo la inicial del segundo nombre (y, si corresponde, el sufijo Jr., Sr., II, III), sus direcciones anteriores de los últimos dos años, su número del Seguro Social y fecha de nacimiento.

**TransUnion:** Escriba o llame cada mes para solicitar el informe. Puede enviar correspondencia a TransUnion, P.O. Box 6790, Fullerton, CA 92834. O llame al teléfono sin cargo que figura en el informe de crédito de TransUnion más reciente. Proporcione su nombre completo, incluyendo la inicial del segundo nombre (y, si corresponde, el sufijo Jr., Sr., II, III), su número del Seguro Social, fecha de nacimiento y comprobante de residencia (como una factura de electricidad o estado de cuenta de cuenta bancaria).

**Equifax:** Escriba o llame cada mes para solicitar el informe. Puede enviar correspondencia al Equifax Fraud Department, P.O. Box 740250, Atlanta, GA 30374. O llame al teléfono sin cargo que figura en el informe de crédito de Equifax más reciente.

**✓ Escriba a los acreedores.**

Escríbale una carta a cada uno de los acreedores donde se abrió o usó una cuenta en su nombre. Repita lo que les dijo por teléfono. Adjunte una copia del informe policial. Tache los números de todas las cuentas de los demás acreedores que aparezcan en su Declaración jurada de robo de identidad, y adjúntela también. Puede encontrar una carta de muestra al acreedor sobre una cuenta existente en la página 8 y una carta de muestra al acreedor sobre una cuenta nueva en la página 9.

**✓ Considere la congelación de su crédito.**

La mejor protección para que no se abran cuentas nuevas en su nombre es congelar su crédito, también llamado congelación de seguridad. La congelación quiere decir que sus registros de crédito no se pueden compartir con acreedores potenciales, aseguradores, empleadores o propietarios residenciales sin su permiso. Para obtener más información, vea nuestra *Hoja 10 de información al consumidor: Cómo congelar sus registros de crédito*.

**✓ Si le roban la tarjeta de débito o el número de su tarjeta...**

Una tarjeta de débito es una tarjeta del cajero automático con un logotipo de tarjeta de crédito. Accede directamente al dinero de su cuenta bancaria, y las protecciones legales son distintas que para las tarjetas de crédito. Si pierde, le roban o alguien obtiene los datos de su tarjeta de débito, llame a su banco de inmediato y cancele la tarjeta. El banco le enviará una nueva tarjeta de débito; el número de su cuenta de cheques no cambiará. El dinero que

le hayan robado, no obstante, desaparecerá de su cuenta mientras el banco investiga el asunto. Si llama al banco en un plazo de dos días laborales de haberse producido la transacción fraudulenta, su responsabilidad quedará limitada a \$50. Si deja pasar más tiempo, su responsabilidad por transacciones fraudulentas aumentará. Si espera más de 60 días laborales de la fecha en que el banco le envió el resumen de cuenta con la transacción fraudulenta, puede perder el monto total del fraude.

**✓ Si le robaron cheques, su tarjeta del cajero automático o datos de cuentas bancarias...**

Llame al banco y cierre su cuenta. Abra una nueva con otro número de cuenta. Dígame al banco que quiere una nueva contraseña para acceder a su nueva cuenta bancaria. No use como contraseña el apellido de soltera de su madre o las cuatro últimas cifras de su número del Seguro Social. Pida a su banco que notifique a la agencia de verificación de cheques que utiliza. Denuncie los cheques robados a las agencias de verificación de cheques que usan los negocios minoristas. Puede también ponerse en contacto con las compañías principales de verificación de cheques. Pídale que notifiquen a las empresas que usan sus bases de datos que no acepten cheques de su cuenta cerrada. Llame a TeleCheck al 1-800-710-9898 y a Certegy, Inc. al 1-800-437-5120. Para saber si el ladrón de identidad escribió cheques fraudulentos en su nombre, llame a SCAN al 1-800-262-7771. Confírmelo escribiendo a su banco. Envíe una carta por correo certificado con aviso de retorno.

**✓ Si lo llama un cobrador de deudas...**

Dígale al cobrador de deudas que fue víctima de robo de identidad. Dígame que disputa la validez de la deuda. Dígame que usted no contrajo la deuda y que no es responsable por ella. Después del llamado, envíele una carta diciéndole lo mismo. Adjunte una copia del informe

policial y de cualquier documento que haya recibido de su acreedor. Diga en la carta que está dando aviso al reclamante de la existencia de una situación de robo de identidad, conforme a la sección 1798.93, subsección (c)(5) del Código Civil de California. Envíe la carta por correo certificado con notificación de entrega. Si el cobrador de deudas no es el acreedor original, no se olvide de enviar la carta en un plazo de 30 días de haber recibido la primera demanda escrita de pago por parte del cobrador.

✓ **Si le robaron la licencia de manejar o un documento de identidad emitido por el DMV...**

Póngase en contacto de inmediato con la oficina local del DMV para denunciar el robo. Pídale que emitan una alerta de fraude sobre su licencia. Después llame a la Línea de Asistencia contra el Fraude del DMV al teléfono gratuito 1-866-658-5758. Si el ladrón está usando su licencia como documento de identidad, le conviene cambiar su número de licencia. Pida una cita con el DMV. Lleve a la cita una copia del informe policial y de las facturas u otros documentos que sirvan de comprobante del fraude. También tendrá que probar su propia identidad. Lleve un documento actualizado, como su pasaporte, certificado de ciudadanía o naturalización, o un documento de identidad militar de los Estados Unidos. El DMV le dará un nuevo número de licencia de manejar o de documento de identidad cuando cumpla con todos los requisitos.

✓ **Si le robaron su correspondencia o un ladrón de identidad solicitó un cambio de domicilio...**

Si cree que el ladrón de identidad le ha robado su correspondencia o solicitó un cambio de domicilio en su nombre, notifique al Inspector Postal. Para encontrar el Inspector Postal más cercano, consulte las páginas blancas del directorio telefónico y busque bajo Oficinas de Correo (Post Office) de la sección del Gobierno de Estados Unidos.

O visite el sitio Web del Inspector Postal en: [www.usps.gov/websites/depart/inspect](http://www.usps.gov/websites/depart/inspect).

✓ **Si lo acusan sin razón de un delito cometido por un ladrón de identidad...**

“Robo penal de identidad” es el nombre dado a un tipo particular de robo de identidad. El robo penal de identidad ocurre cuando, en una investigación penal, un sospechoso se identifica a sí mismo usando la identidad de otra persona inocente. El Departamento de Justicia de California cuenta con una base de datos especial para ayudar a las víctimas de este tipo de robo de identidad. Vea nuestra *Hoja 8 de información al consumidor: Cómo usar el registro de robo de identidad de California: una guía para víctimas de robo “penal” de identidad*.

✓ **Si alguien usa su número del seguro social para reclamar beneficios de desempleo o para buscar trabajo...**

Si sospecha que otra persona ha reclamado beneficios de desempleo utilizando su número del Seguro Social, llame a la Línea de Asistencia contra el Fraude del Departamento del Desarrollo del Empleo de California al teléfono gratuito 1-800-229-6297. Para obtener más información, visite su sitio Web en [www.edd.ca.gov](http://www.edd.ca.gov). Haga una búsqueda en el sitio por la palabra “fraud” (*fraude*). A veces un ladrón de identidad usará el número del Seguro Social de otra persona para conseguir trabajo. Le conviene verificar su registro de ingresos del Seguro Social para averiguar si un ladrón está cargando sus ingresos a su cuenta. Puede obtener una copia de su registro de ingresos llamando al 1-800-772-1213. U obtenga una Solicitud de estado del Seguro Social (formulario 7004) en [www.ssa.gov/online/ssa-7004.html](http://www.ssa.gov/online/ssa-7004.html). Si cree que un ladrón está utilizando su número del Seguro Social para trabajar o reclamar beneficios del Seguro Social, llame a la Línea de Asistencia contra el Fraude del Seguro Social al 1-800-269-0271. También puede reportar un fraude de beneficios de Seguro Social en línea en [www.ssa.gov/oig/hotline/index.htm](http://www.ssa.gov/oig/hotline/index.htm).

Esta hoja se proporciona con fines informativos y no debe interpretarse como asesoramiento legal ni como la política del Estado de California. Si desea obtener asesoramiento sobre un caso en particular, debe consultar con un abogado u otro experto. Esta hoja de información se puede copiar, siempre y cuando (1) no se cambie ni se desvirtúe el significado del texto copiado, (2) se dé crédito al Departamento de Justicia de California y (3) todas las copias se distribuyan sin cargo.

## NOTAS

- <sup>1</sup> Código Penal de California, § 530.6 (a): Una persona que descubra, o sospeche con causa justificada, que su información personal fue utilizada ilícitamente por otra, tal como se describe en la subdivisión (a) de la sección 530.5, puede iniciar una investigación de las fuerzas del orden comunicándose con la agencia del orden local que tenga jurisdicción sobre su residencia o lugar de trabajo actual; dicha agencia hará un informe policial sobre el incidente, le proporcionará al peticionario una copia del mismo y comenzará una investigación de los hechos. Si el delito que se sospecha fue cometido en una jurisdicción distinta, la agencia del orden local podrá referir el incidente a la agencia del orden donde se sospecha que se cometió el delito, para que ésta realice la investigación de los hechos correspondiente.
- <sup>2</sup> Código Civil de California, § 1785.15.3(b): Cada agencia de información de crédito al consumidor deberá, una vez recibido de la víctima un informe policial de robo de identidad preparado de conformidad con la sección 530.6 del Código Penal, o un informe de investigación válido elaborado por un investigador del Departamento de Vehículos Motorizados certificado como funcionario de paz, tal como se describe en la sección 530.5 del Código Penal, proporcionar a la víctima, sin cargo y bajo pedido, hasta 12 copias de sus registros de crédito durante un periodo consecutivo de 12 meses, sin exceder de una copia por mes, a partir de la fecha del informe policial. Independientemente de cualquier otra disposición de este título, la cantidad máxima de informes de crédito gratis que puede recibir una víctima de robo de identidad conforme a este título es de 12 por año, tal como se estipula en esta subdivisión.

## Carta modelo para enviar a las siguientes agencias de crédito

Equifax  
Complaint Department  
P.O. Box 740241  
Atlanta, GA 30374-0241

Experian  
National Consumer  
Assistance Center  
P.O. Box 9532  
Allen, TX 75013

TransUnion  
Fraud Victim Assistance Department  
P.O. Box 6790  
Fullerton, CA 92834-6790

Fecha: \_\_\_\_\_

A quien corresponda:

Por la presente, disputo información que se encuentre en mi expediente. Yo soy víctima de robo de identidad y no hice los cargos marcados con un círculo en el informe adjunto que fue emitido por su agencia. Solicito que bloqueen los cargos marcados con un círculo para corregir my informe de crédito.

Nombre del acreedor con cargos que disputa:	Describa lo que disputa:

Adjunto copias de los siguientes documentos que apoyan mi solicitud y solicito que investiguen mi caso y que bloqueen los cargos en disputa lo antes posible.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Atentamente,

Firme: \_\_\_\_\_

Su nombre: \_\_\_\_\_

Su dirección: \_\_\_\_\_

**Carta modelo para enviarse al acreedor con quien tiene una cuenta existente**

Fecha: \_\_\_\_\_

Su nombre: \_\_\_\_\_

Su dirección: \_\_\_\_\_

No. de su cuenta: \_\_\_\_\_

Nombre del acreedor: \_\_\_\_\_

Problemas de facturación

Dirección: \_\_\_\_\_

A quien corresponda:

Yo soy víctima de robo de identidad. Y la presente es para informarle que disputo la información que figura en mi cuenta. Les pido que corrijan los siguientes créditos/débitos de mi cuenta, ya que no los hice yo. Les solicito además que quiten cualquier cargo financiero u otro que hubieran cargado a mi cuenta en relación a estos cargos, y que me envíen un estado de mi cuenta corregido.

Cargos en disputa:	Describa lo que disputa:

Adjunto copias de los siguientes documentos que apoyan mi solicitud y solicito que investiguen mi caso y que corrijan los cargos en disputa lo antes posible.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atentamente,

Firme: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Carta modelo para enviarse al acreedor de una cuenta  
abierta por el ladrón de identidad**

Fecha: \_\_\_\_\_

Su nombre: \_\_\_\_\_

Su dirección: \_\_\_\_\_

No. de cuenta fraudulenta: \_\_\_\_\_

Nombre del acreedor: \_\_\_\_\_

Depto. de fraude

Dirección: \_\_\_\_\_

A quien corresponda:

Yo soy víctima de robo de identidad. Y la presente es para informarle que no abrí la cuenta indicada arriba. Dicha cuenta fue abierta fraudulentamente y no soy responsable por ningún cargo cobrado a la cuenta.

Cargos en disputa:	Describe lo que disputa:

Adjunto copias de los siguientes documentos que apoyan esta solicitud y les ruego investigar este caso y enviarme lo antes posible copias de los documentos que tenga en relación a estas transacciones fraudulentas.

Indique los documentos adjuntos, como por ejemplo, informe policial, declaración de robo de identidad, etc.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Atentamente, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_