

# Errors on Your Credit Bill/Errores En Su Factura de Credito<sup>1</sup>

Nayda I. Torres and Mary N. Harrison<sup>2</sup>

## Introduction

Having a mistake on your bill can happen to anyone. If it happens to you, you can and should do something about it. The Fair Credit Billing Act gives you the right to have billing mistakes corrected. Mistakes can include:

- Charges on your bill that you did not make.
- Charges made by a person not authorized to use your account.
- Charges billed with the wrong item listed.
- Charges billed with the wrong amount listed.
- Charges for goods or services you did not accept or that were not delivered as agreed.
- Payments not credited to your account.
- Mistakes made in arithmetic.

## Your Responsibility

If you think there is a mistake on your bill or you just need more information about your bill, you must do these things:

- **DO NOT WRITE ON THE BILL!** On a piece of paper write a letter such as the sample that follows.
- Give your name, address, and account number.
- Describe the mistake and why you believe it is a mistake.
- If you need more information, explain the item you question.
- You may ask for proof of the charge, such as a charge slip.
- Tell the amount of money you think is wrong.
- Give any other information that will explain who you are and why you are writing.
- Send your letter to the address on your bill that is listed after the words: "Send Inquiries to:"
- Mail it as soon as you can.
- It must reach the creditor within 60 days after the bill was mailed to you.

## Introducción

Cualquier persona puede recibir una factura con errores. Si ésto le ocurre, usted puede tomar acción. El Acta de Facturas de Crédito Justo le da el derecho para que errores en su factura sean corregidos. Los errores pueden incluir:

- Cargos en su factura que usted no hizo.
- Cargos hechos por una persona no autorizada a utilizar su cuenta.
- Cargos facturados por artículos que usted no adquirió.
- Cargos facturados por la cantidad de dinero incorrecta.
- Cobros por bienes o servicios que usted no aceptó o que no fueron entregados según acordado.
- Pagos no acreditados a su cuenta.
- Errores hechos en los cálculos aritméticos.

## Su Responsabilidad

Si usted cree que hay un error en su factura o usted necesita más información sobre su factura, usted tiene que seguir los siguientes pasos:

- **¡NO ESCRIBA EN LA FACTURA!** En una hoja de papel escriba una carta tal como el ejemplo a continuación.
- Dé su nombre, dirección, y número de cuenta.
- Describe el error y por qué usted cree que es un error.
- Si usted necesita más información, explique su duda.
- Usted puede pedir prueba del cargo, tal como un recibo del cargo.
- Indique la cantidad de dinero que usted cree le están cobrando y no es la cantidad correcta.
- Dé cualquier otra información que explique quien es usted y por qué usted está escribiéndoles.
- Envíe su carta a la dirección en su factura que está indicada después de las palabras: "Envíe preguntas a:"
- Envíelo tan pronto como usted pueda.
- Le tiene que llegar a el acreedor en un plazo de 60 días después que la factura le fuera enviada por correo.

1. This document is FCS 7150, one of a series of the Family Youth and Community Sciences Department, Florida Cooperative Extension Service, Institute of Food and Agricultural Sciences, University of Florida. Original publication date February 1, 1994. Revised January 2006. Visit the EDIS Web Site at <http://edis.ifas.ufl.edu>.  
2. Nayda I. Torres, Professor, Family and Consumer Economics, and Mary N. Harrison, Professor, Consumer Education, Department of Family, Youth and Community Sciences, Cooperative Extension Service, Institute of Food and Agricultural Sciences, University of Florida, Gainesville, 32611.

**Sample Letter**

Your Name

Your Address

Date

Company's Name

Company's Address

Dear ABC Company:

I recently charged an item that cost \$40.00 at one of your stores in Anytown, Florida. A copy of the receipt for this item is attached. I kept the original for my records.

I have also attached a copy of my billing statement which shows I was billed \$140.00 for the item. This is a mistake of \$100.00. Also the finance charges should be adjusted to account for the \$100.00 mistake. It should be credited to my account, number 987654.

As stated in the Fair Credit Billing Act, I will expect to hear from you within 30 days. I have made the minimum payment on the monthly statement as I am required to do under the law, but I have not made any payment for the item in question.

I will appreciate your taking care of this matter as soon as possible.

Thank you,  
Your Name

**Creditor's Responsibility**

When the creditor gets your letter he/she has 30 days to either correct the bill or write a letter telling you the mistake is being looked into.

Within the next 60 days (90 days after getting your letter), the creditor must correct the mistake or explain why the bill is correct as sent.

If the creditor has made a mistake on your bill, you will not have to pay any finance charges on the amount questioned. During the time the bill is questioned (up to 90 days):

- The creditor cannot take any action against you to collect the amount in question.
- The creditor may still send you billing statements for the amount in question.

**La Carta de Ejemplo**

Su Nombre

Su Dirección

La Fecha

Nombre de la Compañía

Dirección de la Compañía

Estimada Compañía ABC:

Recientemente cargué un artículo que costó \$40.00 en una de sus tiendas en Anytown, Florida. Adjunto le incluyo una copia del recibo. Mantengo el original en mis registros.

También incluyo una copia de mi estado de cuentas que indica el cobro por \$140.00 por el mismo artículo. Este es un error de \$100.00. También los cargos de financiamiento deben ser ajustados para reflejar el error de \$100.00. Mi cuenta, número 987654 debe de ser acreditada.

Según indicado en el Acta de Facturas de Crédito Justo, yo espero recibir una repuesta de usted en un plazo de 30 días. He hecho el pago mínimo en el estado mensual como lo requiere la ley, pero no he hecho ningún pago por el artículo en cuestión.

Apreciaré su atención a esta situación tan pronto le sea posible.

Gracias,  
Su Nombre

**Responsabilidad Del Acreedor**

Cuando el acreedor recibe su carta el/ella tiene 30 días para corregir la factura o escribirle una carta diciéndole que el error se esta investigando.

Dentro de los próximos 60 días (90 días después que obtiene su carta), el acreedor tiene que corregir el error o explicarle por qué la factua está correcta según enviada.

Si el acreedor ha cometido un error en su factura, usted no tendrá que pagar ningún cobro de finaciamiento en la cantidad cuestionada. Durante el tiempo que la factura está siendo investigada (hasta 90 días):

- El acreedor no puede tomar ninguna acción contra usted para recuperar la cantidad en cuestión.
- El acreedor puede enviarle estados de cuenta indicando la cantidad que se está investigando.

- The amount in question may be used against your credit limit. For example, if the amount in question is \$200 and your credit limit is \$500, you will not be able to charge more than \$300.
- The creditor cannot turn your account over to a collection agency to collect the amount in question.
- He/she cannot threaten to give you a bad credit rating.
- The amount in question may not be reported to a credit reporting agency or to other creditors as late.
- He/She cannot sue you for lack of payment.

## Outcomes

If the creditor corrects the problem, you do nothing more. If the creditor tells you that you owe the money as billed:

- The creditor must allow you no less than 10 days to pay the amount in question.
- The creditor does not have to do anything more for you.
- The creditor may begin trying to collect the money even if you still believe you do not owe the money.
- You may have to pay the finance charges on the amount questioned for the 90-day period.

## Unhappy with the Solution

If you are not happy with the creditor's explanation about why the bill is correct and still believe you do not owe the money, write a letter — within 10 days after you get the explanation — saying you still think there is a problem. Send the letter to the creditor and a copy to the credit reporting agency. Keep a copy for your files.

Even though you are not satisfied at this point:

- The creditor may report you to credit bureaus and other creditors and can try to collect the amount.
- The creditor must say that you think you do not owe the money.
- If the matter is solved later, the creditor must tell anyone who got the report that the matter is solved.

## Penalties If the Creditor Does Not Follow Directions

If the creditor does not follow the proper rules in answering your questions:

- He/she gives up the right to collect the finance charges up to \$50.00.
- The creditor also gives up the right to collect the amount in question.

- La cantidad en cuestión puede ser utilizada contra su límite de crédito. Por ejemplo, si la cantidad en cuestión es \$200 y su límite de crédito es \$500, usted no podrá cargar más que \$300.
- El acreedor no puede contratar a una agencia de colección para que recuperen la cantidad en cuestión.
- El/ella no puede amenazarlo con darle una clasificación de crédito negativo.
- La cantidad en cuestión no puede ser reportado a agencias que reportan sobre el crédito o a otros acreedores como tarde.
- El/Ella no puede demararle por falta de pago.

## Resultados

Si el acreedor corrige el problema, usted no tiene que hacer nada más.

Si el acreedor le dice que usted debe el dinero según fracturado:

- El acreedor le tiene que permitir pagar la cantidad en cuestión en por lo menos 10 días.
- El acreedor no tiene que hacer nada más por usted.
- El acreedor puede comenzar intentar a cobrar el dinero aún si usted cree que no lo debe.
- Usted puede tener que pagar los cobros de financiamiento en la cantidad cuestionada por el período de 90 días.

## Descontento Con La Solución

Si usted no está contento con la explicación del acreedor acerca de por qué la factura está correcta y usted cree aún que no debe el dinero, escriba una carta — en un plazo de 10 días después que usted obtiene la explicación — indicando que usted piensa que aún hay un problema. Envíe la carta al acreedor y una copia a la agencia que reporta sobre el crédito. Mantenga una copia en su archivo.

Aún cuando usted no está satisfecho en este momento:

- El acreedor puede reportarlo a la agencia que reporta sobre el crédito y a otro acreedores y puede intentar recuperar la cantidad.
- El acreedor tiene que decir que usted piensa que no debe el dinero.
- Si la situación se resuelve mas tarde, el acreedor tiene que informarle a todos los que recibieron el reporte que el asunto está resuelto.

## Las Penalidades Si El Acreedor No Sigue Las Instrucciones

Si el acreedor no sigue las reglas adecuadas al responder a sus preguntas:

- El/Ella pierde el derecho de recibir cobros de financiamiento hasta \$50.00.
- El acreedor también pierde el derecho a cobrar la cantidad en cuestión.

### **Also in the Law**

If you have problems with items or if you get poor service and you paid with a credit card, you can legally withhold payment only if:

- The items bought were more than \$50.00.
- You have tried to return the items or have given the store owner the chance to correct the problem.

### **También En La Ley**

Si usted tuviera problemas con los artículos o si usted recibe servicios de baja calidad y usted pagó con una tarjeta de crédito, usted puede detener el pago legalmente si:

- Los artículos comprados costaron más de \$50.00.
- Usted ha intentado devolver los artículos o le ha dado la oportunidad a el dueño de la tienda a corregir el problema.