

El procedimiento de aclaración de historiales crediticios (BURÓ DE CRÉDITO) en México: alcance, prueba y eficacia práctica

Introducción

El historial crediticio es, para efectos prácticos, la carta de presentación financiera de cualquier persona física o moral en México. Bancos, tiendas departamentales, arrendadoras y otras empresas de crédito consultan este historial —concentrado principalmente en Buró de Crédito y Círculo de Crédito— antes de otorgar cualquier financiamiento. Un dato erróneo, desactualizado o resultado de un fraude puede cerrar el acceso al crédito durante años, incluso cuando la persona nunca incurrió en el incumplimiento que se le atribuye.

Frente a este problema, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia (LRSIC) diseñó un procedimiento administrativo específico —la reclamación o aclaración— que permite corregir o eliminar información del historial sin necesidad de acudir a los tribunales. Este artículo describe, con fines divulgativos, en qué consiste ese procedimiento, qué información puede modificarse, en qué plazos "prescribe" o caduca un registro negativo, qué pruebas se admiten y qué tipo de casos suelen resolverse con mayor éxito.

1. Naturaleza del procedimiento

Conviene aclarar, antes de entrar en detalle, que la Sociedad de Información Crediticia (Buró de Crédito o Círculo de Crédito) no funciona como un juez ni como un árbitro. La ley le asigna un papel de intermediaria: recibe la reclamación del cliente, la traslada al banco o empresa de crédito que reportó el dato, y transmite la respuesta de vuelta. La Sociedad no tiene facultades para "resolver" el fondo del desacuerdo; quien decide si el dato es correcto es, en última instancia, el propio banco o empresa de crédito que lo originó —sujeto, claro, a los plazos y consecuencias que la ley le impone si no responde.

Este diseño jurídico tiene una consecuencia práctica importante: la reclamación ante Buró de Crédito no es una vía para litigar ni para negociar una deuda. Es un mecanismo de corrección de errores objetivos o de información que ya perdió vigencia legal, no un espacio para discutir si la deuda es justa o si las condiciones del crédito fueron abusivas, ese estudio de fondo se encuentra reservado para los Tribunales Civiles y Mercantiles mexicanos.

2. Etapas del procedimiento

El trámite se desarrolla en cinco etapas, reguladas en los artículos 42 a 47 de la LRSIC.

Primera etapa — presentación de la reclamación. El cliente presenta su inconformidad directamente ante la Sociedad de Información Crediticia, señalando el dato específico que impugna (un crédito no reconocido, un monto incorrecto, un domicilio equivocado, una clave de incumplimiento fuera de plazo, etc.). Es indispensable acompañar el Reporte de Crédito Especial vigente, identificación oficial y cualquier documento de soporte.

Segunda etapa — traslado al banco o empresa de crédito. La Sociedad cuenta con cinco días hábiles para hacer llegar la reclamación al banco o empresa de crédito correspondiente. Desde ese momento, el registro impugnado debe mostrar la leyenda "registro impugnado", visible para cualquier tercero que consulte el reporte mientras dura el trámite.

Tercera etapa — respuesta del banco o empresa de crédito. El banco o empresa de crédito tiene treinta días naturales para responder por escrito. Si guarda silencio, la ley no deja la situación en suspenso indefinido: transcurrido el plazo sin respuesta, la Sociedad debe

modificar o eliminar de oficio la información impugnada. Este silencio administrativo a favor del cliente es, en la práctica, uno de los mecanismos más eficaces del procedimiento.

Cuarta etapa — aceptación total o parcial. Si el banco o empresa de crédito reconoce el error (total o parcialmente), debe corregir de inmediato su base de datos y notificarlo a la Sociedad, la cual a su vez informa al cliente y expide un nuevo Reporte de Crédito Especial.

Quinta etapa — restricción a la reincorporación del dato. Una vez corregida o eliminada la información, el banco o empresa de crédito no puede volver a reportarla sin más; solo puede hacerlo si presenta nuevos elementos que sustenten la reincorporación, en cuyo caso se retira la leyenda de "impugnado" y se notifica nuevamente al cliente, quien conserva la posibilidad de iniciar una nueva reclamación.

Es importante subrayar que este procedimiento no se rige supletoriamente por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo: la propia LRSIC excluye expresamente esa supletoriedad para el trámite de reclamación de los clientes, de manera que sus reglas y plazos deben interpretarse de forma autónoma.

La vía paralela: aclaración directa ante el banco o empresa de crédito

Además de la reclamación ante la Sociedad, la ley reconoce al cliente el derecho de acudir directamente ante el banco o empresa de crédito para solicitar una aclaración, conforme a la normativa que regule a esa entidad —por ejemplo, ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de cada institución financiera, con posibilidad de escalar después a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Esta ruta suele emplearse cuando el error no es propiamente del historial crediticio, sino de un cobro o cargo específico, y puede tramitarse en paralelo o de manera previa a la reclamación ante Buró de Crédito o Círculo de Crédito.

3. Prueba admisible en el procedimiento

La LRSIC no contiene un catálogo cerrado de medios de prueba —a diferencia de un proceso judicial—, por lo que el estándar probatorio es fundamentalmente documental y funcional: se admite todo aquello que permita al banco o empresa de crédito verificar, en su propio expediente, si el dato reportado es correcto. En la práctica, la evidencia que las Sociedades y los propios otorgantes de crédito consideran relevante incluye:

- Identificación oficial vigente del titular del reporte, indispensable para acreditar la legitimación para reclamar.
- Reporte de Crédito Especial reciente (con antigüedad no mayor a 90 días), que sirve como referencia del dato exacto que se impugna.
- Contrato o solicitud de crédito original, útil para acreditar que el crédito nunca fue solicitado o que las condiciones pactadas difieren de lo reportado.
- Estados de cuenta y comprobantes de pago (transferencias, depósitos, fichas de pago), que permiten demostrar que una obligación fue cubierta o que un pago no fue aplicado correctamente.
- Convenios de finiquito o quitas, cuando el cliente llegó a un acuerdo de liquidación con el banco o empresa de crédito.
- Denuncia penal o constancia de hechos ante la Fiscalía, en casos de suplantación de identidad o apertura fraudulenta de créditos, que suele acompañar la solicitud para que el registro se marque como "en disputa por robo de identidad" mientras se investiga.
- Comunicaciones previas con el banco o empresa de crédito (correos, cartas, folios de quejas anteriores), que acreditan que el cliente ya intentó resolver el problema directamente.

Cuando la reclamación es rechazada o no se resuelve a satisfacción del cliente, la ley y la práctica administrativa contemplan además la posibilidad de incorporar una declaración personal en el reporte —un texto breve, de hasta 200 palabras, visible para cualquier consultante futuro— que no borra el dato pero permite al cliente exponer su versión de los hechos.

4. Prescripción y caducidad de los registros (artículo 23 LRSIC)

Al margen del procedimiento de reclamación por error, la ley establece plazos objetivos de conservación de la información que operan con independencia de que exista o no una controversia sobre su exactitud:

- Información positiva (cumplimiento de obligaciones): puede eliminarse transcurridos 24 meses desde que se incorporó el cumplimiento correspondiente.
- Información negativa (incumplimiento): debe eliminarse una vez transcurrido el plazo máximo de 72 meses, contado a partir de la fecha del incumplimiento.
- Excepción por litigio pendiente: si al momento en que correspondería eliminar el registro negativo la deuda está siendo objeto de un juicio, el banco o empresa de crédito puede solicitar que se conserve, bajo protesta de decir verdad; en ese supuesto, el registro deberá eliminarse transcurridos seis meses adicionales, prorrogables mientras el litigio siga vigente.
- Créditos de monto mínimo: los saldos residuales inferiores al equivalente a 1,000 UDIS deben eliminarse conforme a las disposiciones que emite el Banco de México.
- Créditos sin fecha de origen o con antigüedad excesiva: no deben inscribirse créditos cuya fecha de origen no se especifique, ni aquellos cuya antigüedad en cartera vencida exceda de 72 meses.

Este es, en sentido estricto, el supuesto que puede equipararse a una "prescripción" del historial: no depende de que el dato sea falso, sino de que el tiempo legal de exhibición ya se agotó.

5. Registros susceptibles de modificación

En síntesis, a través de este procedimiento pueden corregirse o eliminarse:

1. Errores atribuibles directamente a la Sociedad de Información Crediticia.
2. Información impugnada que el banco o empresa de crédito no respondió dentro de los 30 días naturales (eliminación forzosa por silencio).
3. Información que el propio banco o empresa de crédito reconoce como incorrecta, total o parcialmente.
4. Créditos o tarjetas resultado de suplantación de identidad, no contratados por el titular.
5. Información que ya superó los plazos legales de conservación (72 meses para negativa, 24 meses para positiva ya cumplida).
6. Registros duplicados o mal capturados, detectados por la propia Sociedad conforme a sus manuales operativos autorizados.

Lo que este mecanismo no puede lograr es eliminar una deuda real, vigente y dentro de plazo, por la sola inconformidad del deudor: la reclamación corrige errores o información caduca, no cancela obligaciones legítimas y exigibles, las cuales deben pagarse, refinanciarse o discutirse por la vía contractual o judicial correspondiente.

6. Los casos con mayor probabilidad de éxito

La experiencia documentada por el propio Buró de Crédito, por despachos especializados y por la CONDUSEF permite identificar un patrón consistente: los casos con mayor tasa de éxito son aquellos en los que el reclamante puede probar un hecho objetivo y verificable, no aquellos que dependen de una valoración subjetiva o de una disputa sobre el fondo del contrato. En orden aproximado de eficacia:

- Créditos por robo o suplantación de identidad, respaldados con denuncia ante la Fiscalía. Son de los casos con mejor desenlace porque el banco o empresa de crédito, al no poder acreditar la contratación (firma, solicitud, biometría), suele optar por eliminar el registro antes que asumir el riesgo de una controversia por fraude.
- Pagos aplicados incorrectamente, cuando el cliente cuenta con comprobante de transferencia, depósito o domiciliación y el estado de cuenta muestra un saldo distinto al reportado. La evidencia documental es directa y difícil de controvertir.
- Información vencida por el transcurso del plazo legal (72 o 24 meses), porque el criterio de eliminación es objetivo y no requiere que el banco o empresa de crédito "acepte" nada: basta acreditar la fecha del incumplimiento o del cumplimiento.

- Falta de respuesta del banco o empresa de crédito dentro del plazo legal, que activa la eliminación forzosa de oficio; en estos casos el resultado favorable no depende de la fuerza de los argumentos del cliente, sino de la inactividad procesal de la contraparte.
- Convenios de finiquito ya cumplidos pero no reflejados en el reporte, acreditables con el propio convenio y el comprobante de pago correspondiente.

En contraste, los casos con menor probabilidad de éxito por esta vía son aquellos que buscan disputar el fondo de la relación crediticia: reclamar que una tasa de interés fue abusiva, que no se entendieron las condiciones del crédito, o que la deuda "ya no debería reportarse" pese a seguir vigente e impagada. Estos supuestos exceden la función correctiva del procedimiento de reclamación y requieren, en su caso, la vía judicial, la conciliación ante CONDUSEF por motivos distintos a la exactitud del dato, o la negociación directa con el acreedor.

Conclusión

El procedimiento de aclaración ante las Sociedades de Información Crediticia constituye una herramienta administrativa ágil y relativamente rápida —los plazos legales rondan los 35 días naturales entre la reclamación y la respuesta del banco o empresa de crédito—, pero su eficacia depende en gran medida de la naturaleza del error que se impugna y de la calidad de la evidencia documental que lo respalda. Comprender esta distinción —entre corregir un dato objetivamente incorrecto o caduco, y pretender discutir el fondo de una obligación vigente— es la clave para utilizar correctamente esta vía y evitar expectativas que la ley, sencillamente, no está diseñada para satisfacer.

Aunque el procedimiento de reclamación ante las Sociedades de Información Crediticia puede iniciarse por la propia persona sin necesidad de representación legal, es importante advertir que cualquier duda sobre la procedencia de una reclamación, la prescripción de un registro o la estrategia probatoria más adecuada debe consultarse con un abogado especializado en la materia, y no con brokers, asesores financieros, "gestores de crédito" o figuras homólogas que ofrecen estos servicios sin contar con la formación jurídica necesaria. Estos últimos suelen carecer de conocimiento técnico sobre los plazos legales, los requisitos probatorios y los límites reales del procedimiento —e incluso, en no pocos casos, se trata de esquemas fraudulentos que prometen "borrar" deudas legítimas a cambio de un pago—, lo que puede exponer al cliente a asesoría incorrecta, pérdida de tiempo en plazos que corren en su contra, o incluso a mayores riesgos legales y patrimoniales.

Fuentes: Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia (LRSIC), artículos 4, 20 Bis, 23, 23 Bis, 24 y 40 a 47; información institucional de Buró de Crédito y de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).