



Las diez quejas del consumidor de mayor incidencia de 2022

Spanish/Español

PARA PUBLICACIÓN INMEDIATA: 2 de febrero de 2023

Información de contacto: Caleb Kulich, Funcionario de información pública, (608) 621-1290, caleb.kulich@wisconsin.gov

MADISON, Wis. – Como la principal agencia de protección al consumidor de Wisconsin, el Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor (*DATCP*, por sus siglas en inglés) recibe decenas de miles de solicitudes de asistencia, e información cada año. En 2022, *DATCP* trabajó en la resolución de más de 11,000 quejas de consumidores, logró acuerdos en varias investigaciones y devolvió millones de dólares a los consumidores de Wisconsin.

“El equipo de Protección al Consumidor de *DATCP* es un recurso esencial tanto para los consumidores como para las empresas de nuestro estado. “Me enorgullece el nivel de entrega con el que nuestro equipo procesa e investiga las quejas de los consumidores, y sus mediaciones para dar solución a los problemas complejos de los consumidores; además de, la información y capacitación en torno al fraude y el robo de identidad, que le brindan a los consumidores de Wisconsin.” dijo el secretario de *DATCP*, Randy Romanski.

Las diez quejas de mayor incidencia reportadas a *DATCP* en 2022 fueron las siguientes:

1. Problemas relacionados con propietarios e inquilinos

La queja de mayor incidencia de 2022 estuvo relacionada con los problemas entre los propietarios e inquilinos. Se recibieron 1,912 quejas de consumidores que habían tenido desacuerdos sin resolver con los propietarios de sus viviendas. Esto representó un ligero aumento comparado con el 2021. Entre los temas de mayor incidencia estuvieron: las devoluciones de los depósitos de seguridad, el desalojo, la entrada no autorizada, el daño causado por moho, la divulgación de información inadecuada y los servicios insatisfactorios. Adicionalmente, se recibieron más de 6,000 contactos en la línea telefónica de Protección al Consumidor, relacionados con desacuerdos entre propietarios e inquilinos. Se registraron más de 50,000 visitas al sitio Web de los recursos y la guía para propietarios e inquilinos.

2. Telemarketing o llamadas comerciales

Comparado con el 2021, hubo una disminución de las quejas relacionadas con telemarketing, en 2022 se recibieron 1,651 quejas. Entre estas se recibieron: llamadas automáticas, phishing, suplantación de identidad, estafas de impostores, acoso y las violaciones del *Registro No-Llame* de Wisconsin. *DATCP* continuará educando a los consumidores sobre cómo detectar estafas y fraudes, minimizar los mensajes no deseados y proteger su información.

3. Reparaciones en el hogar

Se presentaron 1,216 quejas relacionadas con las reparaciones en el hogar representaron en 2022, más del doble del volumen recibido en 2021. Los principales problemas que los consumidores informaron a *DATCP* incluyeron la falta de servicios y materiales, la falta de cumplimiento de las garantías, la divulgación inadecuada de gravámenes, las representaciones falsas y engañosas, la mano de obra deficiente, las instalaciones incorrectas, y las disputas de facturación y cobros incorrectos.

4. Telecomunicaciones

DATCP recibió 655 quejas sobre los servicios de telecomunicaciones en 2022, un breve incremento comparado con el año anterior. Los consumidores informaron problemas que incluyen disputas de facturación, terminación indebida del servicio, representaciones falsas, problemas con las normativas de reembolso o ajustes y continuación de los servicios cuando se solicitó la cancelación.

5. Robo de identidad

Comparativamente con el año anterior, las 513 quejas de robo de identidad que se recibieron en 2022, representaron un cuarto de las recibidas el año anterior. Cuando un consumidor denuncia el robo de identidad, *DATCP* ayuda a las víctimas a recuperar y proteger su identidad contra más incidencias de fraude. *DATCP* también educa proactivamente a los consumidores del estado sobre cómo evitar ser víctima del robo de identidad. Los especialistas de divulgación del departamento hacen presentaciones sobre este y otros temas para miles de personas en Wisconsin.

6. Servicios Médicos

Con 440 quejas que se recibieron en 2022, las quejas relacionadas con los servicios médicos aumentaron un 60% en comparación con 2021. Los problemas informados por los consumidores incluyen disputas de facturación, representaciones fraudulentas, y servicios insatisfactorios. En 2022, entraron en vigencia nuevas leyes federales de protección al consumidor contra la "facturación sorpresa", cuando un paciente asegurado, sin saberlo, recibe atención de un proveedor fuera de la red de servicios, y posteriormente, recibe una factura médica inesperada.

7. Viajes

Esta categoría cubre una variedad de temas que incluyen alquiler de vehículos, aerolíneas, hoteles o moteles y paquetes de agencias de viajes. *DATCP* recibió 224 quejas relacionadas con viajes en 2022. Los consumidores informaron comúnmente disputas de facturación, cumplimiento de las normativas de reembolsos o ajustes, incumplimiento de devolución de depósitos y pagos, y servicio insatisfactorio.

8. Productos de bienestar y salud

La categoría de productos de bienestar y salud es una categoría nueva entre las primeras diez de mayor incidencia. En esta categoría se reportaron 217 quejas relacionadas con disputas de facturación, incumplimiento de las entregas, discrepancias con las normativas de reembolsos o ajustes, entre otras. *DATCP* continuará monitoreando esta categoría.

9. Muebles y artículos del hogar

Otra categoría que es nueva entre las primeras diez de mayor incidencia es la de las quejas relacionadas con los muebles y los artículos para el hogar con 189 quejas. Los problemas específicos que los consumidores informaron incluyen la falta de prestación de servicios o entrega de bienes, incumplimiento de las normativas del proveedor, representaciones falsas y engañosas, y discrepancias con las normativas de reembolsos o ajustes.

10. Ventas de vehículos (nuevos y usados)

La décima categoría de quejas de los consumidores en 2022 estuvo relacionada con la venta de automóviles nuevos y usados, se recibieron 184 quejas. Se reportaron quejas relacionadas con la divulgación de información esencial por parte del vendedor, representaciones falsas y engañosas en la correspondencia por correo, y discrepancias con las normativas de reembolsos o ajustes.

Durante 2022, *DATCP* llegó a acuerdos en varias investigaciones relacionadas con las primeras diez de mayor incidencia. Puede encontrar los comunicados de prensa que se publicaron al efecto:

- Telemarketing: [Fiscal General Kaul y DATCP anuncian que se ha obtenido un acuerdo de litigación con el vendedor comercial de extensiones de garantía de vehículos.](#)
- Telecomunicaciones: [Fiscal General Kaul y Secretario Romanski obtienen un acuerdo de \\$15 millones por parte de Frontier Communications.](#)
- Servicios médicos: [DATCP aborda el tema de los anuncios engañosos de las pruebas de COVID-19](#)
- Ventas de vehículos: [Fiscal General Kaul y DATCP anuncian que se ha obtenido un acuerdo de litigación con el comercializador de marketing de las extensiones de garantía de vehículos.](#)

Para obtener información adicional y recursos de protección al consumidor o para presentar una queja, visite la página web de Protección al Consumidor de *DATCP* en ConsumerProtection.wi.gov. Si tiene preguntas o cree que es víctima de una estafa, denúncielo comunicándose con la línea directa de protección al consumidor de *DATCP* por teléfono al (800) 422-7128 o envíe un correo electrónico a DATCPHotline@wi.gov.

###

Encuentre más noticias de *DATCP* en nuestra [sala de redacción](#), en [Facebook](#), [Twitter](#) e [Instagram](#).

Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor
DATOS DE LAS QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES
2022

<u>POSICIÓN EN 2022</u>	<u>CATEGORÍA</u>	<u># DE QUEJAS</u>
1	Problemas relacionados con propietarios e inquilinos	1,912
2	Telemarketing o llamadas comerciales	1,651
3	Reparaciones en el hogar	1,216
4	Telecomunicaciones	655
5	Robo de identidad	513
6	Servicios Médicos	440
7	Viajes	224
8	Productos de bienestar y salud	217
9	Muebles y artículos para el hogar	189
10	Venta de automóviles (nuevos y usados)	184

Número total de quejas de consumidores de comercio y protección al consumidor recibidas en 2022: 11,384