



COMUNICADO DE PRENSA

CONTACTO:

Lawrence Pacheco, director de Comunicaciones
(720) 508-6553 Oficina | (720) 245-4689 Móvil
Correo electrónico: Lawrence.pacheco@coag.gov

PARA DIFUSIÓN INMEDIATA

El procurador general Phil Weiser inicia la Semana Nacional de Protección al Consumidor con las denuncias más reportadas en el año 2021, y destaca el trabajo de proteger a los consumidores

7 marzo de 2022 (Ciudad de Denver, CO). El día de hoy, el procurador general Phil Weiser inició la Semana Nacional de Protección al Consumidor dando a conocer la lista de las 10 principales denuncias y consultas de consumo recibidas en el año 2021. Estas incluyen estafas sobre el seguro de desempleo, ventas al por menor, denuncias relacionadas con COVID-19 y ventas y servicios de automóviles.

El año pasado, los consumidores presentaron 13,970 denuncias y consultas con la Sección de Protección al Consumidor en el Departamento Jurídico de Colorado, lo cual representa un incremento de 15.1 % comparado con el año 2020

“Una de nuestras principales responsabilidades es la protección de los consumidores”, explicó el procurador general, Phil Weiser. “La Semana Nacional de Protección al Consumidor es una oportunidad importante para educar a los consumidores sobre nuestro trabajo, ayudarles a protegerse y poner en aviso a los partícipes irresponsables de que estamos comprometidos a hacerles rendir cuentas”.

La Semana Nacional de Protección al Consumidor que se llevará a cabo este año del 6 al 12 de marzo, está designada por la Comisión Federal del Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) para ayudar a los consumidores a comprender sus derechos y tomar decisiones bien informadas sobre su dinero. La Procuraduría General se asocia con la FTC para ayudar a crear consciencia sobre las estafas que se llevan a cabo en Colorado y los recursos disponibles.

Los diez tipos principales de denuncias y consultas para el año 20120 son los siguientes:

Tipo de denuncia o consulta	Descripción	Número de denuncias
Ventas al por menor	Estas incluyen las denuncias relacionadas con membresías o suscripciones no autorizadas, problemas con el servicio o entrega, como también problemas con la cancelación o recisión de servicios, las cuales en su mayoría estaban relacionadas con la pandemia de COVID-19	1266
Estafas de desempleo	Estas denuncias incluyen reclamos fraudulentos del seguro de desempleo donde alguien utilizó información personal robada para reclamar beneficios de desempleo en nombre de alguien más.	995

Ventas y servicios de automóviles	Las denuncias incluyen asuntos relacionados con la compra de automóviles, servicio y reparación, y alquiler de automóviles.	758
Servicios profesionales y otros	Estas denuncias incluyen problemas con garantías de productos y servicios, apoyo empresarial y servicios jurídicos.	728
Servicios y reparaciones comerciales y residenciales	Estas denuncias incluyen problemas sobre contratación general y remodelación, calefacción y refrigeración y servicio de manitas.	727
Vacaciones y viajes	Estas denuncias incluyen problemas con servicios de reventa de tiempos compartidos, agencias de viajes y alojamiento general.	678
Cobro de deudas	Estas denuncias incluyen problemas con la Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas de Colorado, incluyendo hostigamiento o abuso por parte de un cobrador de deudas, deuda en disputa, deuda fantasma o cobro de deudas sin licencia.	532
Servicios de salud	Estas denuncias incluyen problemas sobre hospitales y clínicas de atención urgente, compañías de seguro médico, y profesionales de la salud. Estos están relacionados con la calidad de cuidado, facturación y problemas de cobertura.	508
Telecomunicaciones	Estas incluyen problemas como las disputas de facturación, problemas relacionados con el servicio y cobertura, cambios en los precios, tarifas y recargos, y problemas con la recisión de servicios.	490
Ventas y servicios inmobiliarios	Estas denuncias incluyen problemas relacionados con alquileres y arrendamientos, gestión de la propiedad y actividades relacionadas con el sector inmobiliario.	460

Medidas de protección al consumidor que se adoptaron en el año 2021:

La Procuraduría General emprendió medidas de ejecución contra varias compañías que los consumidores reportaron a nuestra oficina, incluido [Stub Hub](#), quien cooperó con la Procuraduría General en el reembolso de boletos a los consumidores por eventos cancelados durante la pandemia de COVID-19.

Para impedir las estafas de productos médicos relacionados con la pandemia de COVID-19, la oficina investigó a [Nationwide Medical Supply, Inc.](#) por aumentos abusivos en los precios y prácticas de mercadotecnia engañosas. También llegó a un acuerdo con [Loveland Medical Clinic](#) por no cumplir una orden de cese y desistimiento para dejar de comercializar curas falsas de COVID-19. Adicionalmente, la oficina, en asociación con el Departamento de Salud Pública y Medioambiente (CDPHE, por sus siglas en inglés), emitió [cartas de cese y desistimiento](#) destinadas a los centros de pruebas de COVID-19 que

no estaban debidamente certificados por el gobierno federal para realizar pruebas y por no informar de los resultados de las pruebas y los casos a CDPHE como lo exige la ley estatal.

Para hacer frente al fraude generalizado contra el programa de seguro de desempleo del estado desde el comienzo de la pandemia, el procurador general primero ayudó a los habitantes de Colorado a hacer frente a los efectos de su identidad personal comprometida mediante la publicación de un [Kit de Reparación de Identidad](#). Desde entonces, el procurador general se ha asociado con funcionarios estatales y federales de cumplimiento de la ley y el Departamento de Trabajo y Empleo de Colorado para poner en marcha el [Grupo Operativo contra el Fraude de Desempleo de Colorado](#). El objetivo del grupo operativo conjunto es investigar y perseguir a quienes se dedican a una conducta ilegal para solicitar fraudulentamente las prestaciones del seguro de desempleo.

En 2021, las investigaciones de la Unidad de Crédito al Consumidor en la Sección de Protección al Consumidor del Departamento Jurídico de Colorado revelaron que varias empresas no reembolsaron a los consumidores las tarifas de protección garantizada de automóviles (Seguro de GAP, por sus siglas en inglés), tal como lo exige la ley de Colorado. El departamento obtuvo más de [9.5 millones de dólares](#) en reembolsos a los consumidores de Wells Fargo, más de [1.68 millones de dólares](#) de BBVA USA (antes conocido como Compass Bank) y [121.983 dólares](#) de American Assurance Corporation por no haber proporcionado a los clientes la totalidad de las prestaciones del seguro gap a las que tenían derecho.

El año pasado, más de 200,000 habitantes de Colorado recibieron cheques en el correo a partir de un [acuerdo de 2019](#) que la Procuraduría General alcanzó con [Century Link](#) por cobrar engañosamente a los clientes por los servicios. Se reembolsaron más de 8 millones de dólares a los consumidores gracias al acuerdo.

[StopFraudColorado.gov](#) y [NoMasFraudeColorado.gov](#) son los sitios web de la División de Protección al Consumidor en la Procuraduría General diseñados para enfatizar la difusión de información sobre la protección al consumidor. Además, esto permite que los habitantes de Colorado eviten convertirse en víctimas de fraude, y al mismo tiempo, optimiza el proceso para presentar denuncias de fraude. Si nota cualquier estafa, fraude, aumento abusivo de precios u otros intentos para aprovecharse de la gente de Colorado, comuníquese con Stop Fraud Colorado al 800-222-4444 (opción 9) o visite [www.NoMasFraudeColorado.gov](#).

###