



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 presenta un nuevo programa para resolver las disputas entre empresas y consumidores

7 de marzo de 2023. El día de hoy, en la ciudad de Denver, el procurador general Phil Weiser anunció que, a partir de un programa piloto de un año de duración, la Procuraduría General va a establecer un nuevo programa de remisión de denuncias de consumo que tratará resolver los desacuerdos entre consumidores y empresas mediante negociaciones informales supervisadas por la procuraduría.

En 2022, la procuraduría recibió cerca de 18.000 denuncias de consumidores de todo el país. Estas denuncias generalmente se utilizan para informar a los esfuerzos de cumplimiento de la ley y educar a los consumidores para que eviten ser víctimas de fraude. Históricamente, no ha podido tratar todas las denuncias mediante la aplicación de la ley debido a la escasez de recursos u otras restricciones. Además, podría ser que muchas denuncias no supongan una infracción de la ley, sino que pueden reflejar un desacuerdo entre una empresa o un consumidor, o incluso un simple malentendido. Mediante la creación del Programa de Remisión de Denuncias, la procuraduría podrá resolver más denuncias y ayudar a que más consumidores queden satisfechos.

“Durante nuestro programa piloto de mediación, nos dimos cuenta de que muchas empresas de Colorado tal vez deseen resolver las disputas con los clientes, pero desconocen las inquietudes de sus clientes o no están seguras de cómo llegar a un acuerdo”, dijo Weiser. “Mediante la creación de este nuevo programa, podemos tratar –y esperamos resolver– una gama más amplia de denuncias para los consumidores. Este programa también ayudará a las empresas a tratar de mejor manera las inquietudes de los consumidores y a promover prácticas empresariales modelo, lo cual contribuirá a la protección de un mayor número de consumidores en el futuro”.

El programa piloto se lanzó en marzo de 2022. Estudiantes en prácticas y becarios recién graduados que trabajan en la procuraduría desarrollaron este programa. Hasta la fecha, el programa piloto ha resuelto 65 disputas y devuelto más de 127.000 dólares a los consumidores. Debido al éxito del programa piloto, la procuraduría instauró este programa permanente de remisión de denuncias para atender a los consumidores y empresas en Colorado.

No es posible resolver todas las disputas a través de este proceso informal. En algunos casos, por ejemplo, puede ser que la mediación no sea adecuada cuando una supuesta empresa pretenda simplemente estafar a los consumidores. Pero en muchos casos, una empresa podría reconocer que podría haberlo hecho mejor o podría estar interesada en fomentar buenas relaciones sostenibles para satisfacer a los consumidores al cambiar la manera en la que tratan a los consumidores. Por consiguiente, este nuevo programa ayudará al departamento a proteger a los consumidores y promover prácticas empresariales responsables.

Si usted o un conocido cree ser víctima de un fraude, presente una denuncia en [NoMasFraudeColorado.gov](https://www.nomasfraudecolorado.gov) o llame al 800-222-4444 (opción 9).

###