



COMUNICADO DE PRENSA

CONTACTO:

Elliot Goldbaum, especialista en comunicación
(303) 990-6691 Móvil

Correo electrónico: elliott.goldbaum@coag.gov

PARA DIFUSIÓN INMEDIATA

El Fiscal general Phil Weiser anuncia las principales denuncias de consumo del año 2023, a medida que las denuncias alcanzan un nuevo récord

4 de marzo de 2024 (Ciudad de Denver) – El día de hoy, el fiscal general Phil Weiser inauguró la Semana Nacional de protección al Consumidor al dar a conocer las principales denuncias presentadas ante la Fiscalía General de Colorado en 2023, las cuales incluyeron problemas que los consumidores tuvieron con servicios de ventas al por menor, servicios profesionales y ventas y servicios automotrices.

En total, los consumidores presentaron 20,390 denuncias el año pasado, superando 20,000 denuncias por primera vez. El número total de denuncias aumentó un 14 % desde el año 2022.

“La dolorosa realidad es que muchas empresas están tomando atajos, imponiendo cargas injustas a los consumidores y participando en prácticas engañosas”, dijo Weiser. “Afortunadamente, los consumidores cada vez son más conscientes de que estamos a su disposición y nos están informando de sus problemas. Las denuncias que los consumidores presentan no solo ayudan a resolver los asuntos de consumo individuales cuando podemos hacerlo, sino que también nos ayudan a proteger a otros consumidores al informar nuestros esfuerzos de aplicación de la ley para responsabilizar a quienes actúan mal”.

Cada año, la fiscalía se asocia con la Comisión federal del Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) durante la Semana Nacional de Protección al Consumidor para educar a los consumidores sobre sus derechos de consumo, cómo evitar las estafas y fraudes, y para subrayar la importancia de presentar denuncias.

Los 10 principales tipos de denuncias y consultas que se recibieron en 2023 son:

- 1) Ventas al por menor – 1666
Estas denuncias están relacionadas con membresías o suscripciones no autorizadas, problemas con el servicio o entrega y problemas con la cancelación o terminación de servicios.
- 2) Servicios profesionales – 1076
Estas denuncias incluyen problemas relacionados con garantías de productos y servicios, asistencia a empresas y servicios jurídicos.
- 3) Ventas y servicios automotrices – 986
Estas denuncias incluyen problemas relacionados con las compras de automóviles, servicio y reparación, y arrendamiento de automóviles.

- 4) Servicios y reparaciones en el hogar – 973
Estas denuncias incluyen problemas relacionados con la contratación y remodelación general, servicios de calefacción y refrigeración, y servicios de manitas.
- 5) Estafas de impostores – personificación falsa de empresas – 808
En muchos casos, estas estafas se relacionan directamente con llamadas telefónicas o correos fraudulentos de estafadores que se hacen pasar por funcionarios públicos o empleados de una empresa de confianza, a menudo con el fin de obtener pagos monetarios mediante tarjetas de regalo, transferencias bancarias y otros servicios de envío de dinero.
- 6) Préstamos de consumo y ventas crediticias – 655
Estas denuncias incluyen problemas en virtud del Código Uniforme de Crédito de Consumo, incluyendo tasas de interés e informes de crédito. También incluyen las actividades sin licencia, incluyendo los préstamos proporcionados por entidades de tribus nativas americanas.
- 7) Servicios de la salud y atención médica – 630
Estas denuncias incluyen cuestiones sobre hospitales y centros de urgencias, compañías de seguro médico, y profesionales de la salud relacionadas con la calidad de atención médica, facturación y problemas de cobertura.
- 8) Cobro de deudas – 627
Estas denuncias incluyen cuestiones en virtud de la Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas de Colorado, incluyendo el acoso o abuso por parte de un cobrador de deudas disputadas y deudas fantasmas o el cobro sin licencia.
- 9) Telecomunicaciones – 582
Estas denuncias incluyen problemas relacionados con servicios de cable/televisión, teléfono móvil/celular, internet y otros servicios agrupados de telecomunicaciones.
- 10) Ventas y servicios de bienes raíces – 520
Estas denuncias incluyen cuestiones sobre alquileres y arrendamientos, gestión de la propiedad y actividades relacionadas con el sector inmobiliario.

Medidas de protección al consumidor adoptadas en 2023

En el año 2023, el fiscal general anunció varias medidas importantes para proteger a los consumidores mediante conciliación y otros acuerdos que exigieron a las empresas a cambiar sus prácticas y devolver el dinero a las personas, incluyendo las siguientes:

- Un [acuerdo de 1 millón de dólares](#) con Wyatt’s Towing para devolver el dinero a los consumidores y poner fin a las prácticas injustas y engañosas de la empresa después de que una investigación reveló que remolcaba vehículos ilegalmente y engañaba a los consumidores sobre sus derechos.
- Se lideró una demanda contra el gigante de las redes sociales [Meta](#) por los daños que causaron a los niños y se resolvió una demanda contra Google por las prácticas abusivas de su tienda de aplicaciones que resultó en un [acuerdo nacional de 700 millones de dólares](#).

- Un acuerdo nacional con el fabricante de cigarrillos electrónicos [Juul](#), según el cual Colorado recibiría más de 31 millones de dólares por la comercialización ilegal de productos de nicotina a los jóvenes por parte de la empresa.
- Acuerdos adicionales con los [fabricantes de opioides](#) y empresas relacionadas con la crisis de opioides se sumaron a los ya más de 750 millones de dólares obtenidos para Colorado para combatir la epidemia.
- [130 millones de dólares en condonación de deudas](#) del Departamento de Educación de Estados Unidos para los prestatarios de préstamos estudiantiles de Colorado que asistieron a CollegeAmerica y que fueron perjudicados por las tácticas de comercialización engañosas de la universidad con fines de lucro.
- Un acuerdo con la empresa de estacionamiento [PRRS](#) que cobró y recaudó multas de manera ilegal a los consumidores que en ocasiones ni siquiera se estacionaron en sus estacionamientos.
- La fiscalía emitió normas que regulan y [comenzaron a aplicar](#) la [Ley de Privacidad de Colorado](#), una nueva ley de privacidad de datos que entró en vigor en 2023.
- Acuerdos con [cooperativas de crédito locales](#) y [empresas de financiación](#) que realizan actividades en Colorado, los cuales obtuvieron millones para los consumidores después de que los prestamistas retuvieran ilegalmente los reembolsos de las tarifas pagadas por la protección garantizada para automóviles, también conocida como cobertura GAP.
- Se llegó a un [acuerdo](#) con Walmart después de que una investigación descubriera que la empresa estaba cobrando de más a los consumidores. Los fondos del acuerdo se destinaron para proporcionar [millones en nuevas oportunidades de subvenciones](#) para bancos de alimentos, despensas de alimentos y bancos de pañales locales.
- Acuerdos con [Choice Hotels](#) y [Omni](#) para hacer sus tarifas más transparentes para los consumidores que buscan reservar en los hoteles y centros turísticos de las cadenas.

Hasta la fecha, Weiser ha obtenido más de 400 millones de dólares en reembolsos, restitución, créditos y condonación de deudas para los consumidores de Colorado.

Los consumidores deben denunciar las estafas, fraudes y otro tipo de denuncias a [NoMasFraudeColorado.gov](https://www.NoMasFraudeColorado.gov) o al llamar al 800-222-4444 (opción 9).

###