



Las 10 quejas de mayor incidencia por parte de los consumidores de Wisconsin en 2024

PARA PUBLICACIÓN INMEDIATA: 6 de febrero de 2025

Contacto: Caleb Kulich, *Public Information Officer*, (608) 621-1290
caleb.kulich@wisconsin.gov

MADISON, Wisconsin – Como principal agencia de protección al consumidor del estado, el Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor de Wisconsin (*DATCP*) respondió a 11,374 quejas por escrito que fueron presentadas por los consumidores en 2024. Mediante mediaciones, acciones de cumplimiento y acuerdos resultantes se devolvieron más de \$23 millones a los consumidores de Wisconsin a través de reembolsos y restituciones devueltas directamente a los consumidores, y decomisos civiles que fueron depositados en el fondo escolar del estado para el beneficio de la educación pública.

“El equipo de Protección al Consumidor está profundamente comprometido a educar y proteger a los ciudadanos y visitantes de nuestro estado, así como a ayudar a las víctimas de estafas, fraudes y recuperación tras el robo de identidad”, dijo el secretario de *DATCP*, Randy Romanski. “Estoy orgulloso del arduo trabajo y la dedicación del equipo al servicio de los consumidores de Wisconsin, y animo a cualquier persona que enfrente problemas de consumo en Wisconsin a que acceda a los recursos gratuitos en línea de *DATCP* o se comunique con nuestra línea directa de protección al consumidor. Están aquí como un recurso”.

Las diez categorías de quejas de mayor incidencia de 2024 son:

1. Problemas entre propietarios e inquilinos

Con 2,525 quejas presentadas en 2024, la categoría relacionada con los problemas entre propietarios e inquilinos continúa siendo la de mayor incidencia entre las quejas que los consumidores presentaron a *DATCP*. Las disputas más comunes entre propietarios e inquilinos incluyen la falta de mantenimiento de las instalaciones, devoluciones de depósitos de seguridad, entrada no autorizada, moho e infestación, divulgaciones inadecuadas y servicios insatisfactorios.

Un caso reciente destaca la relevancia de los problemas entre propietarios e inquilinos en Wisconsin, este caso también ejemplifica el trabajo de *DATCP* para proteger a los consumidores de prácticas comerciales depredadoras e ilegales. En diciembre de 2024, el Departamento de Justicia de Wisconsin anunció un acuerdo en una demanda de \$1.7 millones contra *Berrada Properties Management, Inc.*, con sede en Milwaukee. Este caso fue el resultado de un referido de los investigadores de *DATCP*, que concluyeron que la empresa había violado la ley de propietarios e inquilinos. El acuerdo con *Berrada Properties Management* incluyó programas de remediación y restitución, requiriendo que la empresa devolviera aproximadamente \$850,000 a los inquilinos, entre otras obligaciones. Tanto los propietarios como los inquilinos pueden obtener más información sobre sus derechos y responsabilidades en la Guía gratuita para propietarios e inquilinos de *DATCP*, disponible en línea en LandlordTenant.wi.gov.

Además de los problemas entre propietarios e inquilinos, *DATCP* recibió otras quejas relacionadas con la vivienda, incluidas 45 quejas sobre viviendas prefabricadas y preocupaciones sobre la comunidad de viviendas prefabricadas.

2. Ventas telefónicas

Con 1,513 quejas, la categoría de ventas telefónicas fue la segunda de mayor incidencia entre las quejas reportada por los consumidores. Entre los problemas reportados se incluyen fraude electrónico, suplantación de identidad, estafas de impostores, llamadas automáticas, acoso y

violaciones del Registro de No llamadas. Si bien las quejas en esta categoría generalmente han disminuido en los últimos años, eso no significa que las llamadas en sí estén disminuyendo. En cambio, los consumidores están utilizando herramientas como el Registro de No llamadas y tecnologías contra llamadas no deseadas, que han sido integradas en los teléfonos celulares más recientes para reducir esas llamadas. No obstante, aunque se utilicen estas útiles herramientas, sigue siendo importante que los consumidores presenten quejas ante el *DATCP*, ya que esto ayuda al departamento a combatir las operaciones de ventas telefónicas ilegales y estafas. Para lograr esto, *DATCP* colabora con otras agencias estatales y federales.

3. Mejoras en el hogar

En 2024, *DATCP* recibió 664 quejas de los consumidores en la categoría de mejoras en el hogar. Las principales preocupaciones incluyen la calidad del trabajo, las demoras en la ejecución, la falta de prestación de servicios y materiales, el incumplimiento de las garantías, las declaraciones engañosas y confusas y la falta de divulgación de los derechos de retención. Un ejemplo de una investigación del *DATCP* sobre quejas de mejoras en el hogar determinó que una empresa de mejoras en el hogar llamada *MD Construction* recibió pagos de los propietarios por proyectos, pero luego dejó el trabajo sin realizar. En cambio, la empresa gastó el dinero de los clientes en gastos personales y se negó a proporcionar reembolsos. El propietario fue sentenciado a cinco años de libertad condicional y se le ordenó pagar más de \$128,000 en restitución.

4. Robo de identidad

En 2024, *DATCP* recibió 618 quejas de robo de identidad, un aumento con respecto al año anterior. El principal problema en esta categoría sigue siendo la apropiación de cuentas en línea, y muchas de las quejas involucran cuentas de Facebook que han sido suplantadas. Los perfiles de redes sociales que son asumidos por un malhechor puede tener consecuencias graves y a largo plazo, ya que el estafador podría utilizar una cuenta comprometida para acceder a las finanzas personales del propietario, tomar el control de su negocio en Internet o difundir la estafa entre sus amigos. Otros problemas importantes incluyen el fraude, las violaciones de datos y documentos de identificación que ha sido accedido. Si bien la prevención es la mejor manera de combatir el robo de identidad, las víctimas de robo de identidad pueden comunicarse con *DATCP* para obtener ayuda con la recuperación y la protección de su identidad contra fraudes que pudieran ocurrir en el futuro.

5. Telecomunicaciones

En 2024, *DATCP* recibió 527 quejas de consumidores sobre sus servicios de telecomunicaciones. Los consumidores informaron problemas relacionados con disputas de facturación, insatisfacción de los clientes, incumplimiento de los términos acordados, representaciones engañosas y confusas, políticas de reembolso y ajuste y denegación de solicitudes de cancelación. Los consumidores deben leer atentamente sus contratos y políticas para comprender el alcance y las limitaciones de los servicios que compran, y conservar la documentación original durante la vigencia de su acuerdo y sus planes de servicio.

6. Servicios médicos

En 2024, los consumidores presentaron 439 quejas relacionadas con servicios médicos. El problema principal en esta categoría estuvo relacionado con las disputas por facturación médica. Otros temas incluyen servicios insatisfactorios y declaraciones engañosas. En una queja de 2024, a un consumidor se le facturó \$1,900 por un procedimiento después de que se le informara que el servicio estaría cubierto por el seguro. Sin embargo, gracias al trabajo de mediación de *DATCP*, se identificó el error y se condonó el saldo.

7. Reparación de vehículos de motor

En 2024, se presentaron 341 quejas por reparación de vehículos motorizados. Los consumidores informaron problemas como calidad insatisfactoria del trabajo, daños y pérdidas de propiedad, incumplimiento de los acuerdos o realización del trabajo, retrasos en los trabajos y cargos por trabajos sin autorización por parte del propietario del vehículo. Como resultado de una queja relacionada con un vehículo que supuestamente resultó dañado mientras estaba bajo el cuidado de un taller de reparación, *DATCP* logró mediar una resolución en que la empresa condonó los costos de remolque de más de \$1,000 y cubrió la factura total de la reparación, que fue de más de \$3,000.

8. Ventas de vehículos de motor (nuevos y usados)

La octava queja de los consumidores en 2024 está relacionada con las ventas de vehículos motorizados nuevos y usados, en esta categoría se recibieron 297 quejas. Los problemas más comunes citados en estas quejas fueron la divulgación inadecuada, los avisos de premios enviados por correo y las declaraciones falsas, engañosas y confusas. *DATCP* trabaja en estrecha colaboración con el Departamento de Transporte de Wisconsin (*WisDOT*) en las quejas sobre vehículos motorizados, ya que *WisDOT* es la agencia estatal responsable de regular las ventas, mientras que *DATCP* regula los asuntos de publicidad y mercadeo.

9. Viajes

DATCP recibió 244 quejas relacionadas con viajes en 2024. La categoría de viajes abarca una variedad de áreas, como aerolíneas, hoteles y alojamiento, alquiler de automóviles y paquetes de servicios de viaje. Las quejas más comunes de los consumidores incluyen disputas de facturación, políticas de reembolso y ajuste, falta de prestación de servicios, falta de devolución de depósitos y servicios insatisfactorios.

10. Accesorios para vehículos de motor

La décima categoría más común de quejas de consumidores en 2024, con 141 quejas recibidas, fueron los accesorios para vehículos de motor. Los reembolsos, la falta de entrega de productos y las representaciones engañosas y confusas fueron los principales problemas informados por los consumidores.

Otros problemas y recursos para consumidores

Si bien *DATCP* tradicionalmente anuncia sus diez principales quejas de consumidores, la agencia también desea destacar otros problemas importantes. Los consumidores presentaron quejas en las categorías de entretenimiento y recreación, garantías y garantías extendidas, electrodomésticos, propiedades de tiempo compartido y revendedores de propiedades de tiempo compartido, muebles y artículos para el hogar y dispositivos médicos. La mediación de estas quejas por parte de *DATCP* ha tenido como resultado que los consumidores recibieran miles de dólares en reembolsos por productos y servicios como membresías de tiempo compartido, o devoluciones monetarias por refrigeradores que funcionaban mal y entradas para conciertos.

DATCP recibe decenas de miles de solicitudes de asistencia y recursos cada año a través de quejas escritas, consultas a la línea directa de protección al consumidor, presentaciones gratuitas sobre temas de protección al consumidor y más. El equipo de Protección al Consumidor ayuda al público todos los días con muchos más problemas que no se mencionan anteriormente. Ya sea mediando una disputa entre un consumidor y una empresa, investigando, educando al público o guiando a los consumidores sobre servicios de recuperación de estafas o robo de identidad, la misión de *DATCP* es servir a los consumidores de Wisconsin. La Oficina de Protección al Consumidor de la agencia está a disposición para ayudar a los consumidores a medida que sea necesario.

Para obtener más información 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. Puede comunicarse con la línea directa de protección al consumidor de DATCP al (800) 422-7128 o DATCPHotline@wisconsin.gov.

###

Encuentre más noticias de DATCP en nuestra [sala de prensa](#), o [Facebook](#), [X](#), y [Instagram](#).

Departamento de Agricultura, Comercio y Protección al Consumidor
ESTADÍSTICAS DE LAS QUEJAS DEL CONSUMIDOR
2024

<u>POSICIÓN EN 2024</u>	<u>CATEGORA</u>	<u># DE QUEJAS</u>
<i>1</i>	Propietario e inquilinos	<i>2,525</i>
<i>2</i>	Ventas telefónicas	<i>1,513</i>
<i>3</i>	Mejoras en el hogar	<i>664</i>
<i>4</i>	Robo de identidad	<i>618</i>
<i>5</i>	Telecomunicaciones	<i>527</i>
<i>6</i>	Servicios médicos	<i>439</i>
<i>7</i>	Reparaciones de vehiculó motor	<i>341</i>
<i>8</i>	Ventas de vehiculó motor	<i>297</i>
<i>9</i>	Viajes	<i>244</i>
<i>10</i>	Accesorios de vehículo motor	<i>141</i>

Número total de quejas de comercio y protección al consumidor de 2024:
11,374