



Christopher S. Porrino
Fiscal General

División de Asuntos del Consumidor
Steve C. Lee, *Director*

División de Leyes
Michelle Miller, *Directora Interina*

Para publicación inmediata:
Día 8 de Marzo del 2017

Para más información contacte:
Lisa Coryell 973-504-6327
C. John Schoonejongen 973-504-6327

Semana Nacional de Protección al Consumidor: "Ventas/Reparos de Autos" asciende a la cumbre en la lista de quejas de consumidores de Nueva Jersey en el 2016, "Mejoras de viviendas" desciende al número dos

NEWARK – El Attorney General Christopher S. Porrino y la New Jersey Division of Consumer Affairs conmemoran la National Consumer Protection Week hoy anunciando las 10 quejas más predominantes de los consumidores de New Jersey en el 2016 y resaltando las iniciativas de la División para proteger a los consumidores del fraude.

El año pasado, la Division's Office of Consumer Protection ("OCP") recibió un total de 7,656 quejas formales de consumidores expresando su insatisfacción con vendedores de mercancías desde paquetes de vacaciones y mascotas, a aceite para calefacción y electrodomésticos. Esto es una cantidad diferente de las 70,047 llamadas de ciudadanos que la línea directa del Division's Consumer Service Center recibió, muchas de las cuales se resuelven a través de varias formas de mediación o son referidas a otras agencias apropiadas.

"La Division of Consumer Affairs toca las vidas de los residentes de New Jersey cada día a través de su papel de implementar las leyes del estado de protección para el consumidor y educar a los consumidores acerca de cómo pueden evitar el fraude," dijo el Attorney General Porrino. "Las quejas de los consumidores son muy importantes para nuestro trabajo porque nos alertan cuando nuestras leyes de protección al consumidor son violadas y nos ayudan a identificar y combatir las nuevas tendencias del fraude."

"Las quejas que recibimos cada año ayudan a la Division a considerar prioridades y desplegar sus recursos para mejor poder servir a los consumidores de Nueva Jersey," dijo Steve Lee, Director de la Division of Consumer Affairs. "Nuestras campañas de abordaje al público e iniciativas de implementación están designadas de acuerdo a las quejas que recibimos y a la información que los consumidores nos proveen."

Por primera vez desde el 2010, las quejas de los consumidores son acerca de "ventas/reparos de autos" en vez de quejas concerniendo "mejoras de vivienda."

La lista de las 10 principales quejas que la División recibió en el 2016 es la siguiente:

1. Venta/Reparos de Autos
2. Mejoras de vivienda
3. Seguro
4. Servicio Profesional/Laboral
5. Clubes/Gimnasios/Spas
6. Venta de mercancía en el internet
7. Diversas estafas a los consumidores
8. Bancos/Instituciones Financieras
9. Medica/Cuidado/Drogas
10. Accesorios /Muebles de casa

En el 2016, la División inició o resolvió una gran variedad de casos concerniendo la queja #1 del consumidor, Venta/Reparo de Autos. Estos casos relacionados a los vehículos envuelven el remolco depredador, reparo de autos, ventas de autos, y precio de piezas de auto, incluyendo lo siguiente:

Advance Auto y Pep Boys – En Enero, la División anunció que había puesto una Queja civil contra 2 tiendas de piezas de auto: Advance Stores Company, Inc., haciendo negocio como “Advance Auto,” y Pep Boys – Manny Moe & Jack of Delaware, Inc., haciendo negocio como “Pep Boys,” como resultado de una conjunta investigación de la Office of Consumer Protection (OCP) y la Office of Weights and Measures (“OWM”). Las alegaciones contra estas tiendas incluyen no marcar el total del precio de venta en piezas de autos y accesorios ofrecidos de venta y vendiendo mercancía que cuando fue escaneada en el cajero automático, reflejaban precios que eran más altos que los precios marcados al sitio donde las mercancías estaban ofrecidas de venta. La División y Advance Stores llegaron a un acuerdo el mes pasado el cual incluye que la tienda debe asegurar la exactitud de ambos precios en el punto de despliegue y en la registradora; implementación de un programa de monitoreo en sus tiendas, el cual incluye auditorias regulares de precio y entrenamiento de los managers generales y otros empleados; designación de un monitor de cumplimiento de la corporación para supervisar la implementación del programa; y pago de más de \$69,000. La acción contra Pep Boys está pendiente.

En el 2016, la División inició o resolvió una variedad de casos concerniendo la queja #2 de los consumidores, Mejora de Vivienda, lo cual incluye lo siguiente:

Acciones contra fraude relacionados a la Superstorm Sandy – En el 2016, la División tomó acción contra un número de contratistas de mejoras de vivienda de los que se alega defraudaron a los consumidores que le pagaron por reparos o por reconstruir sus casas dañadas por la Superstorm Sandy. Quejas civiles fueron puestas contra 4 contratistas de los que se alega aceptaron pagos iniciales para mejoras de vivienda o de construcción nueva y luego no empezaron el trabajo, preformaron trabajo substandard, y /o abandonaron el proyecto sin volver por semanas, meses. Entre las víctimas de Sandy defraudadas por estos contratistas 44 consumidores perdieron más de \$2.4 millones en fondos de ayuda federal que habían recibido del Department of Community Affairs' Reconstruction, Rehabilitation, Elevation and Mitigation (“RREM”) Program, la iniciativa más grande del estado de reconstrucción en vista de la Superstorm Sandy. La puesta de acciones contra contratistas que recibieron dinero de los consumidores en el RREM Program está continuando en el 2017.

Además en el 2016, la División tomó numerosas iniciativas para proteger al público del fraude, incluyendo:

- **Herramientas contra el fraude** - Para proteger a los ciudadanos mayores de edad de explotación financiera, la División lanzó el "Anti-Fraud Toolkit," una serie de materiales nuevos de educación que mezcla información reciente con sentido común de toda la vida para ayudar a los mayores de edad reconocer y evitar estafas comunes que se enfocan en ellos. El Toolkit también ofrece aviso de cómo tratar solicitudes no requeridas, proveyendo consejos para poder distinguir negocios legítimos de astutos engaños, y entrega actuales de “Alertas de Fraude” que están circulando por New Jersey.
- **Operation Mother’s Attic** – La División citó a 21 mudanzas públicas que operaban sin licencia después de la investigación de la División “Operation

Mother's Attic" una investigación encubierta, durante la cual los investigadores de la División pretendieron ser consumidores que necesitaban mover artículos dentro del estado.

- **Citaciones a Firmas de Servicio de Salud** - La División dio avisos de violación (Notices of Violations) a 36 firmas de cuidado de servicio de salud por todo el estado pidiendo \$242,850 en multas civiles por alegadas violaciones de la leyes y regularizaciones que gobiernan las agencias que colocan a cuidadores en las casas de los ciudadanos mayores de edad y discapacitados que necesitan los servicios. Las violaciones incluyen desde no mantener los archivos de servicios apropiadamente a no establecer un plan de cuidado para el paciente, a mandar cuidadores sin certificación o de otra manera descalificados a las casas de los pacientes.
- **Barrido de Gimnasios** – Después de inspeccionar docenas de gimnasios, la División dio avisos de violación (Notices of Violations) pidiendo un total de \$102,750 en multas civiles contra 16 gimnasios, por no cumplir con las leyes de protección del consumidor, incluyendo no registrar el negocio, vender contratos de largo tiempo a los consumidores sin mantener el requerido bono, carta o crédito u otra forma aceptada de seguridad, y no poner en un sitio visible un cartel con los derechos del consumidor.

La National Consumer Protection Week ("NCPW") es una campaña coordinada que anima a los consumidores por toda la nación a que tomen ventaja completa de sus derechos como consumidor para hacer decisiones informadas. La NCPW 2017 tiene lugar desde el día 5 al 10 de Marzo del 2017. Información adicional se puede ver en www.NCPW.gov.

Los consumidores que creen han sido estafados o engañados por un negocio, o sospechan cualquier otra forma de abuso al consumidor, pueden poner una queja en línea con la State Division of Consumer Affairs yendo a su sitio web o llamando al 1-800-242-5846 (gratis si llaman desde New Jersey) o al 73-504- 6200.

Siga la New Jersey Attorney General's Office en línea en Twitter, Facebook, Instagram & YouTube. Los enlaces a los medios sociales proveídos son por referencias solamente. La New Jersey Attorney General's Office no apoya o patrocina ningún sitio web, compañías o aplicaciones que no sean del gobierno.