



John J. Hoffman, *Fiscal General Interino*

División de Asuntos del Consumidor

Steve C. Lee, *Director Interino*

División de Leyes

Michelle Miller, *Directora Interina*

Para publicación inmediata:

Día 7 de Marzo del 2016

Para más información contacte:

Lisa Coryell, 973-504-6327

Semana Nacional de protección al Consumidor: “mejoras de vivienda” y “vehículos motorizados” otra vez encabezan las quejas de los consumidores en Nueva Jersey en el 2015, también incrementaron las quejas de “ventas en el internet”

NEWARK – El Acting Attorney General John J. Hoffman y la New Jersey Division of Consumer Affairs hoy comenzaron la National Consumer Protection Week (NCPW), una semana de campaña de información para los consumidores que se celebra la primera semana de Marzo, con una revisión de las 10 categorías de quejas de los consumidores en el 2015.

Las quejas acerca de contratistas de mejoras de vivienda y ventas y reparos de vehículos motorizados otra vez encabezan la lista de quejas formales que la Division of Consumer Affairs' Office of Consumer Protection recibió en el año pasado.

Las quejas formales - 9,430 durante el año – están separadas de las 67,027 llamadas recibidas el año pasado por la línea directa del Division's Consumer Service Center, muchas de las cuales fueron resueltas a través de varias formas de mediación o resueltas a través de otras agencias apropiadas.

Tratar las quejas es una de las muchas maneras que la Division of Consumer Affairs afecta la vida de los consumidores de New Jersey.

“Ya sea informando a los consumidores acerca de estafas criminales, alertándolos de productos peligrosos, o regulando y licenciando a miles de profesionales con los que los consumidores hacen negocios, la Division of Consumer Affairs trabaja sin cansancio para proteger a los consumidores y asegurarse de que el mercado es justo y seguro,” dijo el Acting Director Steve Lee de la Division of Consumer Affairs. “Es el trabajo que hacemos todos los días, a través de iniciativas educacionales, la minuciosa supervisión de nuestras juntas profesionales, y la sólida revisión e investigación de las quejas de los consumidores.”

Siguiendo la tendencia de año tras año quejas de asuntos de "mejoras de vivienda", y "vehículos motorizados" (que incluyen ventas y reparos de autos, y asuntos relacionados) fueron el #1 y el #2 respectivamente las quejas que encabezaron la lista de la División en el 2015 de las 10 quejas más comunes. En #3 lugar fue la categoría de "servicios profesionales", lo cual incluye quejas contra médicos, abogados, contables, laboratorios médicos, y otras profesiones o negocios.

Una categoría que vio un incremento en quejas el año pasado fue "ventas en el internet," reflejando la tendencia de los consumidores que abordan las tiendas que anuncian mercancías y servicios en línea. La División respondió al incremento de quejas investigando algunos de los generadores de ventas más grandes en el internet que fueron la causa de las quejas de venta.

En Junio del 2015, la División puso quejas en contra de Stanley Warranty LLC basado en Englewood Cliffs, que también hace negocio como Stanley Safe Club y de su dueño alegando que la compañía defraudó a los consumidores a los que vendió contratos de reparo y reemplazo de vehículos motorizados, y sistemas caseros y de electrodomésticos.

La División también implementó estrictos controles en las prácticas de ventas en el internet. En Junio del 2015, el HW Group basado en Edison, el cual hace negocio como Choice Home Warranty, acordó a pagar al estado \$779,914, incluyendo restitución para los consumidores; revisión de sus prácticas de negocio; y de retener un monitor de cumplimiento por lo menos por un año para resolver la acción legal puesta por la División. En Julio del 2015, la Telebrands Corp., basada en Fairfield, conocida por sus productos "As Seen on TV", acordó a pagar \$550,000 al estado y cambiar sus prácticas de negocio para resolver una acción civil puesta por la New Jersey Office of the Attorney General y la Division of Consumer Affairs.

La completa lista de categorías de las 10 quejas más frecuentes en el 2015 es como sigue:

1. Contratistas de mejoras de vivienda
2. Vehículos motorizados
3. Servicios profesionales
4. Gimnasios
5. Ventas en el internet
6. Varios fraudes
7. Instituciones bancarias y financieras
8. Servicios de internet
9. Suscripciones de TV y Cable
10. Teléfonos celulares

National Consumer Protection Week (NCPW) es una campaña coordinada que anima a los consumidores por toda la nación a que tomen completa ventaja de sus derechos como consumidores y de hacer una decisión mejor basada en más información. NCPW 2016 tendrá lugar desde Marzo 6 hasta Marzo 12 del 2016. Información adicional está disponible en www.NCPW.gov.

Los consumidores que creen han sido abusados o engañados por un negocio, o

sospechan de cualquier otra clase de abuso al consumidor, pueden poner una queja en línea (<http://www.njconsumeraffairs.gov/ComplaintsForms/spanish/General-Complaint-Form-Spanish.pdf>) con la State Division of Consumer Affairs o pueden llamar a 1-800-242-5846 (gratis si llama desde New Jersey) o al 973-504-6200

Siga a la Division of Consumer Affairs en Facebook (<http://www.facebook.com/pages/NJ-Division-of-Consumer-Affairs/112957465445651>) y chequee nuestro calendario en línea de eventos venideros en Consumer Outreach (<http://www.njconsumeraffairs.gov/ocp/Pages/Consumer-Oureach.aspx>).

###