

Las 10 quejas de mayor incidencia por parte de los consumidores de Wisconsin en 2025

PARA PUBLICACIÓN INMEDIATA: 5 de febrero de 2026

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

MADISON, Wis. – En 2025, el Departamento de Agricultura, Comercio y Protección del Consumidor de Wisconsin (DATCP) recibió miles de quejas por escrito de consumidores de Wisconsin. La Oficina de Protección del Consumidor de DATCP ha analizado las cifras, y clasificado las principales categorías de quejas del año pasado, incluida una que por primera vez se ha situado entre las diez principales, y ha constatado un aumento general de las quejas desde 2024.

“Las diez principales categorías de quejas del año pasado representan algunos de los problemas más comunes a los que se enfrentaron los consumidores de Wisconsin, problemas que cualquiera podría encontrar en la vida diaria”, dijo el secretario de DATCP, Randy Romanski. “Independientemente de la frecuencia del problema, si los consumidores se enfrentan a un desacuerdo con una empresa que no han podido resolver, DATCP está aquí para ayudar”.

El número de quejas aumentó en la mayoría de las categorías principales, y una nueva categoría ha ascendido al décimo puesto por primera vez. Sin embargo, hubo otras categorías de quejas que no entraron en la lista de las diez principales, pero que siguen siendo dignas de mención, la mayoría de estas quejas también experimentó un aumento en 2025. En el decimotercer puesto, la categoría “Computadoras y equipos informáticos” recibió 103 quejas por escrito, y 1.185 llamadas telefónicas a la Línea Directa de Protección del Consumidor, la tercera categoría con mayor número de llamadas. Las categorías “Entretenimiento y recreación” y “Accesorios/piezas para vehículos motorizados” recibieron 147 y 101 quejas respectivamente, y ambas se han clasificado entre las diez principales categorías en años anteriores. La categoría “Precisión de los surtidores de gasolina” también recibió 101 quejas en 2025. Otras categorías destacadas fueron “Garantías extendidas” (107 quejas), “Multipropiedad y revendedores” (95 quejas) y “Viviendas prefabricadas y comunidades de viviendas” (90 quejas, el doble que en 2024).

¿Qué tienen en común todas estas categorías? DATCP es responsable de hacer cumplir las regulaciones de protección del consumidor que abarcan una variedad de problemas, y DATCP puede ayudar con todos ellos. Los consumidores pueden resolver muchos de sus propios problemas con una empresa, pero a veces ninguna cantidad de información, preparación o persistencia es suficiente para llegar a una solución. Cuando eso sucede, el equipo de Protección del Consumidor de DATCP está disponible para ayudar.

La intervención de DATCP marca la diferencia. En 2025, numerosos contratistas de mejoras del hogar acusados de infringir la ley de Wisconsin se enfrentaron a penas de cárcel, libertad condicional y tuvieron que pagar decenas de miles de dólares en indemnizaciones y multas. DATCP llegó a un acuerdo de 450.000 dólares con una empresa proveedora de telecomunicaciones para resolver las acusaciones de que habían presentado de forma engañosa el precio mensual de sus servicios de internet. Un servicio de mediación de DATCP permitió a un consumidor ahorrar 85.000 dólares en un procedimiento médico.

Los consumidores pueden solicitar ayuda con sus problemas, sin importar cuán comunes, grandes o pequeños sean, presentando una queja en línea en la página web de Protección al Consumidor de DATCP en ConsumerProtection.wi.gov, o comunicándose con la Línea Directa de Protección al Consumidor de DATCP al (800) 422-7128 o a DATCPHotline@wisconsin.gov.



Resumen de las diez principales quejas de consumidores presentadas ante el DATCP en 2025:

1. Problemas entre propietarios e inquilinos: 2.620 quejas

Los problemas entre propietarios e inquilinos se han mantenido como la principal queja desde 2022. El año pasado, la Línea Directa de Protección al Consumidor recibió 5.220 llamadas telefónicas sobre este tema, miles más que en cualquier otra categoría. Los problemas comunes incluyeron la falta de mantenimiento de la propiedad, la devolución de depósitos de seguridad, el desalojo, la entrada no autorizada, moho, plagas, información insuficiente y servicio insatisfactorio.

2. Ventas telefónicas: 1.283 quejas

Los problemas más comunes reportados en esta categoría incluyeron phishing y suplantación de identidad, estafas de impostores, llamadas automáticas, acoso e infracciones del Registro No Llame.

3. Mejoras del hogar: 641 quejas

Los problemas más comunes relacionados con las mejoras del hogar se referían a la calidad del trabajo, cargos por servicios y reparaciones no realizadas, retrasos en la realización de las obras, la falta de prestación de servicios y materiales, incumplimiento de las garantías, declaraciones engañosas y falta de divulgación de los derechos de retención.

4. Telecomunicaciones: 633 quejas

Esta categoría experimentó un aumento en las quejas y subió del quinto al cuarto lugar en 2025. Los consumidores reportaron problemas relacionados con disputas de facturación, insatisfacción del cliente, denegación de cancelaciones, desconexiones y terminaciones del servicio, declaraciones engañosas, incumplimiento de los términos acordados y políticas de reembolso y ajuste.

5. Robo de identidad: 618 quejas

Muchos de estos informes involucraron la toma de control de cuentas en línea, perfiles de redes sociales o cuentas financieras, con problemas adicionales que incluyeron fraude, filtraciones de datos y documentos de identificación comprometidos.

6. Servicios médicos: 456 quejas

El principal problema en esta categoría fueron las disputas de facturación médica. Otros problemas incluyeron declaraciones engañosas y servicio insatisfactorio.

7. Reparación de vehículos motorizados: 445 quejas

Con un aumento de 100 quejas, esta categoría aumentó significativamente en 2025 en comparación con el año anterior. Los principales problemas estuvieron relacionados con la calidad insatisfactoria del trabajo, daños y pérdida de propiedad, incumplimiento de acuerdos o de la realización del trabajo, retrasos en la realización del trabajo, publicidad falsa o engañosa, cargos superiores a los presupuestados, cargos por trabajo no realizado y servicio no autorizado.

8. Ventas de vehículos motorizados: 380 quejas

Los problemas más comunes mencionados en estas quejas fueron la información insuficiente, los avisos de premios por correo y las declaraciones falsas, engañosas y confusas. La principal responsabilidad de DATCP en esta categoría está relacionada con la publicidad y el mercadeo, y la agencia trabaja en estrecha colaboración con el Departamento de Transporte de Wisconsin para proteger a los compradores de vehículos nuevos y usados.

9. Viajes: 219 quejas

La categoría de viajes abarca una amplia gama de problemas, como aerolíneas, hoteles y alojamientos, alquiler de automóviles y paquetes de servicios de viaje, con quejas comunes de los consumidores que incluyen disputas de facturación, políticas de reembolso y ajuste, cargos superiores a los presupuestados, incumplimiento de los servicios, falta de devolución de depósitos y servicio insatisfactorio.

10. Electrodomésticos: 158 quejas

La décima categoría de quejas de consumidores de DATCP en 2025 es nueva en la lista de las diez principales. Los principales problemas en esta categoría incluyeron productos defectuosos, disputas de facturación, políticas de reembolso/ajuste, incumplimiento de acuerdos y declaraciones falsas, engañosas y confusas. Varias de estas quejas se presentaron después de que una empresa relevante cerrara repentinamente, dejando a muchos de sus clientes con preguntas e inquietudes.

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 o comuníquese con la Línea Directa de Protección al Consumidor al (800) 422-7128 o DATCPHotline@wisconsin.gov.

###

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

Departamento de Agricultura, Comercio y Protección del Consumidor

ESTADÍSTICAS DE QUEJAS DEL CONSUMIDOR 2025

<u>CLASIFICACIÓN EN 2025</u>	<u>CATEGORÍA DE QUEJA</u>	<u>NÚMERO DE QUEJAS</u>	<u>CAMBIO DESDE 2024</u>
1	Propietario/Inquilino	2,620	↑ 95
2	Ventas telefónicas	1,283	↓ 230
3	Mejoras del hogar	641	↓ 23
4	Telecomunicaciones	633	↑ 106
5	Robo de identidad	618	↓ 150
6	Servicios médicos	456	↑ 17
7	Reparación de vehículos motorizados	445	↑ 104
8	Venta de vehículos	380	↑ 83
9	Viajes	219	↓ 5
10	Electrodomésticos	158	↑ 55

Número total de quejas de consumidores recibidas en 2025: 11,884