



立即發佈：2022 年 3 月 7 日

凱西·霍楚爾州長

凱西·霍楚爾州長宣佈紐約州機動車輛管理局從汽車經銷商和修理廠處為消費者追回近 165 萬美元

州長在全國消費者保護週期間強調機動車輛管理局在追回消費者退款、收回產權和確保完成維修服務方面的成功工作

全國消費者保護週時間為 3 月 6 日至 12 日

凱西·霍楚爾州長今天宣佈，已經為受汽車經銷商和修理廠故障或詐騙服務侵害的紐約民眾追回逾 165 萬美元的貨物和服务款項。在經銷商突然結束營運時，紐約州機動車輛管理局 (The New York State Department of Motor Vehicles) 會幫助消費者收回汽車產權、協助獲得維修服務或退款，並在一些案例中讓經銷商回購車輛以解決糾紛。

「如果不法分子試圖侵犯消費者權益，紐約州就會予以反擊。」**霍楚爾州長表示。**「我的政府致力於保護消費者免受欺詐之害，並與提出投訴的駕駛人士密切合作，確保消費者按價獲得應有的服務。機動車輛管理局代表消費者收回的款項是我們長期工作的見證，務求為所有紐約民眾建設環境更佳、更為公平的紐約州。」

機動車輛管理局的車輛安全辦公室就消費者投訴進行調查——此等消費者認為自己受到機動車輛管理局規管企業的誤導或侵害。機動車輛管理局在 2021 年為 540 名客戶追回總額超過 38.5 萬美元的款項。機動車輛管理局另外還調查了消費者車輛維修品質方面的投訴。機動車輛管理局幫助此等消費者獲得共 7.8 萬美元的額外維修服務，無需另外支付費用。

除此之外，某些消費者向汽車經銷商購車時，經銷商尚未發放車輛產權證就已停止營運，導致消費者未能獲得車輛所有權證明，且在許多情況下仍需支付車款。機動車輛管理局的車輛安全辦公室和產權服務辦公室共同努力，為此類消費者追回了價值超過 682,000 美元的車輛產權證。

自機動車輛管理局於 2017 年開始記錄追討資料以來，該局已經幫助 279 名消費者獲得了金額逾 450 萬美元的清晰產權車輛所有權證明。

車輛所有權證明是確定個人或企業為合法車主的證明。證明含有與車輛歷史和車身相關的重要資訊，包括年份、品牌和型號等。沒有車輛產權，車主就不能轉讓所有權或取消留置權，也無法在申請車貸或保險索賠時提供必要的所有權證明。

在一些案例中，客戶對所購車輛提出投訴，經銷商會在機動車輛管理局調查的過程中提出回購車輛。2021 年此類回購車輛的金額超過 503,000 美元。

機動車輛管理局局長馬克 J. F. 施洛德 (Mark J.F. Schroeder) 表示，「機動車輛管理局對車輛安全部門為消費者所做的工作感到非常自豪。認為自己在購車或維修過程中權益受到侵犯的任何民眾都應該知道，我們設有專門工作者為其維權，確保消費者獲得其所應得的貨物或服務。」

收到消費者投訴時，紐約州機動車輛管理局會先與消費者和商家溝通，務求妥善解決問題。約一半投訴都能直接解決。如若問題未能解決，則紐約州機動車輛管理局的調查員會就投訴進行調查。一旦發現經銷商或修理廠違反法律和/或規章，紐約州機動車輛管理可對其處以罰款及中止或吊銷其營業執照。

如欲瞭解更多投訴程序資訊，請瀏覽紐約州機動車輛管理局的[消費者指南 \(Guide to Consumers\)](#)。紐約州機動車輛管理局還為受到投訴的企業提供[廠商指南 \(Guide for Facilities\)](#) 援助和權利資訊。

紐約民眾可以造訪紐約州機動車輛管理局的[瞭解您的汽車維修權益 \(Know Your Rights in Auto Repair\) 網頁](#)，瞭解到修理廠修理汽車時所享有的權益。

為了確保提供修理服務的修理廠或經銷商是州府認證企業，消費者應留意商家店外是否貼有綠白相間的「紐約州註冊機動車輛修理商 (Registered State of New York Motor Vehicle Repair Shop)」標識，店內也需持有有效的紐約州機動車輛管理局登記證書。經銷商標識為紅白相間的顏色。

消費者可以造訪[查找紐約州機動車輛管理局監管企業 \(Find a DMV-Regulated Business\) 網頁](#)，以驗證修理廠、汽車經銷商或機動車輛檢查站是否已經依法註冊。消費者如需購置、交易或出售汽車，亦可造訪機動車輛管理局的[買家提醒 \(Let the Buyer Be Aware\) 頁面](#)，以瞭解實用建議。

###