



الحاكمة كاثي هوكول

للتشر فوراً: 2022/11/3

الحاكمة هوكول تعلن أن قسم حماية المستهلك ساعد في استرداد ما يقرب من 3 ملايين دولار في عام 2021

ساعد قسم حماية المستهلك ما يقرب من 22,000 من سكان نيويورك في تقديم شكاوى المستهلكين المتعلقة بالمنتجات المعيبة والإلغاءات بسبب كوفيد (COVID) والمزيد

خلال الأسبوع الوطني لحماية المستهلك، يشارك قسم حماية المستهلك في ولاية نيويورك إرشادات لإطلاع سكان نيويورك على الممارسات غير العادلة والمخادعة الشائعة

أعلنت الحاكمة كاثي هوكول اليوم أن قسم حماية المستهلك بولاية نيويورك ساعد 21,855 من سكان نيويورك في مجموعة متنوعة من مسائل حماية المستهلك في عام 2021، مما أدى إلى إعادة مبلغ قياسي بلغ 2,918,025 دولار إلى جيوب المستهلكين. يأتي هذا الإعلان في اليوم الأخير من الأسبوع الوطني لحماية المستهلك.

قالت الحاكمة هوكول، "عندما يحاول الأشخاص السيئون سرقة سكان نيويورك، فإن قسم حماية المستهلك لدينا يقوم بحمايتك. أنا فخورة بأن ولاية نيويورك ساعدت عشرات الآلاف من المستهلكين على استرداد ما يقرب من 3 ملايين دولار من أموالهم التي حصلوا عليها بشق الأنفس. بالعمل معاً، سنتأكد من حماية جميع سكان نيويورك من عمليات الاحتيال والممارسات الخادعة."

قسم حماية المستهلك بولاية نيويورك، وهو قسم تابع لإدارة الخدمات العامة، يعمل على تثقيف سكان نيويورك حول قضايا حماية المستهلك واسترداد الأموال من الممارسات الشائعة غير العادلة والخداع. في عام 2021، تم استرداد ما يقرب من 3 ملايين دولار إلى 21,855 من سكان نيويورك ممن تقدموا بشكاوى المستهلكين؛ تتعلق المجالات الخمسة الأولى للشكاوى بالأخطاء في التسليم وعمليات إعادة الأموال غير الكافية والمنتجات المعيبة وعمليات الاحتيال عبر الإنترنت وإلغاءات بسبب (COVID). واستجابةً لذلك، يكشف قسم حماية المستهلك عن نصائح مهمة لكل هذه الفئات الخمس حتى يتسلح المستهلكون بالأدوات اللازمة للبقاء بأمن.

قال روبرت جيه رودريغيز رئيس إدارة الخدمات العامة، "كل يوم، يعمل قسم حماية المستهلك بجد لمساعدة المستهلكين في نيويورك على فهم حقوقهم بشكل أفضل وتمثيل مصالحهم. كجزء من الأسبوع الوطني لحماية المستهلك، نسلط الضوء على الشكاوى الأكثر شيوعاً التي تواجه المستهلكين في العالم الرقمي اليوم ونقدم نصائح مفيدة لحماية معلوماتهم الشخصية والأموال التي حصلوا عليها بشق الأنفس."

قال السناتور كيفن توماس، "إن ولاية نيويورك هي ولاية رائدة على المستوى الوطني في حماية المستهلكين من الممارسات غير العادلة أو الخادعة أو المسببة وتحميل الشركات التي تنتهك القانون المسؤولية. خلال الأسبوع الوطني لحماية المستهلك، نتأكد من أن جميع سكان نيويورك لديهم الموارد التي يحتاجونها لحماية أنفسهم من الاحتيال واتخاذ قرارات مالية ذكية. أشكر الحاكمة هوكول على جهودها المستمرة لحماية وتمكين أكثر من 19 مليون مستهلك ممن يعتبرون ولاية نيويورك موطناً لهم."

قالت **عضوة الجمعية نيلى روزيك**، "واجه المستهلكون في نيويورك مشكلات غير مسبوقه خلال السنوات القليلة الماضية - من التلاعب بالأسعار وارتفاع الأسعار إلى الاحتيال وانتحال الهوية. بصفتي رئيسة للجنة جمعية ولاية نيويورك المعنية بشؤون المستهلك وحمايته، فأنا أعمل بجد للدفاع عن عملائنا والتأكد من حصولهم على الحماية والمساعدة اللازمة".

يأتي هذا الإعلان في أعقاب إعلان الحاكمة هوكول في 7 مارس، الذي أعلنت فيه أن إدارة نيويورك للمركبات الآلية ساعدت سكان نيويورك على استعادة أكثر من 1.65 مليون دولار على شكل سلع وخدمات من تجار السيارات وورشات الإصلاح بخصوص العيوب أو الاحتيال.

أهم خمس فئات لشكاوى المستهلكين في عام 2021 ونصائح لحماية المستهلكين:

1. **الطلبات/عمليات التسليم:** مسائل الشكاوى المتعلقة بطلب وتسليم البضائع المشتراة بما في ذلك القطع المفقودة أو القطع غير الصحيحة المستلمة أو التسليم المتأخر أو القطع التي لم يتم شحنها مطلقاً.

مثلاً، طلب مستهلك في مقاطعة كوينز خمس قطع ملابس من بائع تجزئة عبر الإنترنت ولكن وصلت قطعة واحدة فقط. اتصل المستهلك ببائع التجزئة وأخبره البائع أنه تم شحن القطع الأخرى بشكل منفصل لكن المستهلك لم يستلم أي شحنات إضافية. حاول المستهلك الاتصال ببائع التجزئة مرة أخرى لكن الشركة لم تستجب. تواصل قسم حماية المستهلك (Division of Consumer Protection, DCP) مع الشركة نيابة عن المستهلك ورتب لاسترداد الأموال بالكامل للقطع الأربع التي لم يتم استلامها.

يجب على المستهلكين:

- تذكروا دائماً أن تتسوقوا من مواقع موثوق بها عند التسوق عبر الإنترنت. يجب على المستهلكين التسوق من المواقع المعروفة لهم وتوخي الحذر مع المواقع غير المألوفة أو تلك التي تستضيف قطع لبائعين من طرف ثالث.
- تعرف على **قاعدة طلب البضائع عبر البريد الفيدرالي أو الإنترنت أو الهاتف لعام 1975**، والتي تتطلب من تجار التجزئة تسليم المنتجات طلبها عن طريق البريد أو الهاتف أو عبر الإنترنت خلال 30 يوماً ما لم يُبص على خلاف ذلك وقت الشراء. إذا كان هناك تأخير، فيجب إبلاغك. إذا لم تتمكن الشركة من الوصول إليك للحصول على موافقتك على التأخير، فيجب عليها دون أن تطلب أنت ذلك إعادة جميع الأموال التي دفعتها مقابل البضائع غير المشحونة على الفور.
- تتبع الحزم الخاصة بك. راجع معلومات التتبع لحزمتك وأبلغ عن أي مشاكل إلى بائع التجزئة وشركة الشحن على الفور. أصبحت عمليات الخداع وتتبع الطرود شائعة ويجب على المستهلكين توخي الحذر بشكل خاص من الرسائل النصية أو رسائل البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها حول شحنة أو تسليم غير مألوف.

1. **عمليات إعادة الأموال/ سياسة المتجر:** مشكلات الشكاوى المتعلقة بسياسات رد الأموال والمتاجر بما في ذلك سياسات الإرجاع ورسوم إعادة التخزين والمبالغ المستردة للسلع التالفة.

مثلاً، اشترى مستهلك في مقاطعة روكلاند أريكة من متجر أثاث. عند الاستلام، وجد المستهلك أن الأريكة كانت معيبة فاتصل بالمتجر على الفور. استرجع المتجر الأريكة المعيبة لكنه لم يرد المبلغ للمستهلك بالكامل. اتصل (DCP) بالشركة وتمكن من خلال الوساطة من الترتيب لإعادة المبلغ بالكامل.

يجب على المستهلكين ما يلي:

- معرفة حقوقهم. في ولاية نيويورك، يجب على المتاجر أن تنشر سياساتها الخاصة بإعادة المبالغ المالية بوضوح. عندما لا يتم نشر سياسة إعادة المبالغ المالية، يكون أمام المستهلكين 30 يومًا من تاريخ الشراء لاستعادة كامل المبلغ أو الرصيد (حسب خيار المستهلك)، مع إيصال أو أي تأكيد آخر يُظهر عدم انقضاء 30 يومًا بشرط عدم استخدام البضائع أو تلفها.
- السؤال عن سياسات إعادة المبالغ المالية. السؤال عما إذا كان المتجر يفرض رسومًا لإعادة تخزين البضائع المعادة أو إذا كان يجب أن تكون البضائع في حالة معينة حتى يتم قبول الإرجاع.
- الاحتفاظ بجميع إيصالات الشراء لتسهيل عمليات الإرجاع.

1. **البضائع/المنتجات:** مشكلات الشكاوى المتعلقة بالسلع أو المنتجات التي لا تلبى توقعات المستهلكين. مثلًا، اشترى مستهلك في مقاطعة كينغز ميكروويف حراري ولكن بمجرد تركيبه لم تعمل ميزة الخبز الحراري. أرسلت الشركة فني خدمة إلى منزل المستهلك أربع مرات في محاولة لإصلاح الميكروويف ولكن لم يتم حل المشكلة مطلقًا. من خلال عملية وساطة (DCP)، استعاد المستهلك كامل قيمة الميكروويف.

يجب على المستهلكين ما يلي:

- التسوق من مواقع موثوق بها أو في متاجر موثوق بها لتجنب الاحتيال. العلم بأنه إذا كان أحد مواقع الإنترنت يقود إلى جهة خارجية لطلب البضائع فإن موقع الإنترنت الأول غير مسؤول عن الطلبات التي يتم إجراؤها على موقع الطرف الثالث. قراءة تقييمات العملاء التي تم التحقق منها دائمًا قبل إجراء عملية شراء على موقع إنترنت جديد.
- اقرأ مواصفات المنتج دائمًا للتأكد من المنتج الذي يتوقعون الحصول عليه. تأكد من أن ما يظهر في الصورة هو المنتج الذي تتوقع الحصول عليه.
- عند التسوق للأطفال، تحقق من أن المنتجات مناسبة لأعمارهم للحفاظ على سلامتهم - يجب على الشركات المصنعة توفير هذه المعلومات على العبوات. تقوم لجنة سلامة المنتجات الاستهلاكية الأمريكية بإبلاغ المستهلكين بانتظام **بشأن عمليات استرجاع المنتجات**، وهي أداة رائعة لاستخدامها في التسوق بأمان.
- راجع سياسات الإعادة الخاصة بالمتجر واحتفظ بالإيصالات لتسهيل عمليات الإرجاع.

1. **خدمات الإنترنت/عبر الشبكة:** قضايا الشكاوى المتعلقة بالرسوم الخاطئة والفواتير وجودة السلع أو الخدمات. مثلًا، لاحظ مستهلك في مقاطعة نيويورك أنه تم تحصيل رسوم منه من قبل مزود الإنترنت لاستئجار جهاز توجيه Wi-Fi. إلا أن المستهلك لم يكن يستخدم جهاز توجيه صادر عن المزود. اتصل (DCP) بالشركة وتم إعادة الأموال إلى المستهلك عن جميع الأشهر التسعة للرسوم الخاطئة.

يجب على المستهلكين ما يلي:

- مراجعة الفواتير الخاصة بهم بعناية. تفقد كافة الرسوم والتأكد من أنها مقابل الخدمات التي طلبوها ويتلقونها.
- التحقق من عمليات التجديد التلقائي للعقود. من غير القانوني في ولاية نيويورك الاستمرار في فرض رسوم على شخص ما مقابل خدمة عبر الإنترنت دون تقديم طريقة سهلة لإلغاء الخدمة عبر الإنترنت أيضًا.
- اقرأ دائمًا المعلومات المكتوبة بخط صغير. تأكد من مراجعة بنود وشروط الخدمة وفهم أحكام العقد في حالة وجوده.

1. السفر/الترفيه خلال جائحة (COVID-19): الشكاوى بسبب عمليات إلغاء أو انقطاعات الفعاليات والسفر المرتبطة بجائحة (COVID-19) بما في ذلك حجوزات السفر والجولات الملغاة والعروض الملغاة والأحداث الرياضية والحفلات الموسيقية.

مثلاً، حجز مستهلك في مقاطعة سانت لورانس تذاكر طيران من خلال موقع سفر عبر الإنترنت. تم إلغاء الرحلة لاحقاً بسبب جائحة (COVID-19). عرضت شركة الطيران إعادة المبلغ كاملاً للمسافرين المتأثرين، لكن موقع السفر عبر الإنترنت الذي تم شراء التذاكر منه رفض إعادة المبالغ المالية. اتصل (DCP) بموقع السفر وتمكن من الترتيب لاستعادة المستهلكين للمبالغ المالية التي دفعت بالكامل.

يجب على المستهلكين ما يلي:

- مراجعة العقود بعناية، لا سيما سياسات الإلغاء وإعادة المبالغ المالية. عند حجز مكان في حفل استقبال أو فعالية ما، تأكد من وضوح العقد بشأن ما يحدث للمدفوعات وأية أموال مدفوعة إذا ألغيت الفعالية أو تغير موعدها بما في ذلك أحكام الإلغاء من قبل البائع أو القوى الخارجية عن سيطرتك.
- معرفة حقوقهم. في ولاية نيويورك، يجب على بائعي التذاكر إعادة أثمان التذاكر إذا ألغيت الفعالية. لا تنطبق هذه السياسات في حالة التأجيل؛ يجب على المستهلكين مراجعة شروط التأجيل مع البائع.
- ضع في اعتبارك شراء تأمين للرحلة للحماية ضد خسائرك، ولكن تأكد من مراجعة البنود والشروط لمعرفة ما تغطيه السياسة وما لا تغطيه. تغطي بعض بوالص التأمين على السفر ظروفًا محدودة فقط أو لها فترات مراجعة طويلة.

تقود لجنة التجارة الفيدرالية (Federal Trade Commission, FTC) العديد من الفعاليات العامة خلال الأسبوع الوطني لحماية المستهلك (National Consumer Protection Week, NCPW) والتي تعزز الوعي بحماية المستهلك. يمكن الانضمام إلى جميع الفعاليات مجاناً ويمكن العثور عليها على

<https://www.consumer.ftc.gov/features/national-consumer-protection-week>

تتمثل مهمة قسم حماية المستهلك بولاية نيويورك في مساعدة المستهلكين وحمايتهم وتثقيفهم وتمثيلهم في اقتصاد دائم التغير. يعمل قسم حماية المستهلك بجد لمساعدة الأفراد المتضررين في السوق من خلال جهود الوساطة في الشكاوى، إلى جانب تثقيف الجمهور بشأن عمليات الاحتيال في السوق والدفاع عن مصالح المستهلكين أمام الهيئات التشريعية والتنظيمية. يمكن للمستهلكين تقديم شكوى إلى قسم حماية المستهلك على <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>

لمزيد من المعلومات حول حماية المستهلك، اتصل بخط مساعدة (DCP) على 800-697-1220، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:30 صباحاً حتى 4:30 مساءً، أو تفضل بزيارة www.dos.ny.gov/consumer-protection للحصول على نصائح منتظمة حول حماية المستهلك ومعلومات الاستعداد، تابع (DCP) على تويتر على www.facebook.com/nysconsumer أو على فيسبوك على www.facebook.com/nysconsumer

###

تتوفر أخبار إضافية على www.governor.ny.gov

ولاية نيويورك | الغرفة التنفيذية | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418