



立即發佈：2022 年 3 月 11 日

凱西·霍楚爾州長

霍楚爾州長宣佈消費者保護部門 2021 年已協助紐約消費者收回近 300 萬美元

消費者保護部已協助近 22,000 名紐約民眾處理與缺陷產品、冠狀病毒病取消等相關的消費者投訴

在全國消費者保護週期間，紐約州消費者保護部提供指導，讓紐約民眾瞭解常見的不公平和欺騙性做法

凱西·霍楚爾州長今天宣佈，紐約州消費者保護部 2021 年協助 21,855 名紐約民眾處理各種消費者保護事件，最終將 2,918,025 美元歸還到消費者錢包中，創下歷史新高。該公告是在全國消費者保護週的最後一天發佈的。

霍楚爾州長表示，「當壞人試圖欺騙紐約民眾時，我們的消費者保護部 (Division of Consumer Protection) 會支援紐約民眾。我很自豪紐約州協助數以萬計的消費者收回了近 300 萬美元的血汗錢。在我們的共同努力下，我們將確保所有紐約民眾都不會受到詐騙和欺騙行為的侵害。」

紐約州消費者保護部是州務院 (Department of State) 的一個部門，致力於向紐約民眾宣傳消費者保護問題，並從常見的不公平和欺騙性行為中追回金錢。2021 年，為 21,855 名提出消費者投訴的紐約民眾追回了近 300 萬美元；投訴最多的五個領域與交貨錯誤、不全額退款、產品有缺陷、線上詐騙和冠狀病毒病取消有關。作為回應，消費者保護部正在公佈這五個類別的重要提示，以便消費者擁有保持安全的工具。

州務卿羅伯特·J·羅德里格斯 (Robert J. Rodriguez) 表示，「每一天，消費者保護部都在努力協助紐約的消費者更好地瞭解他們的權利並為他們的利益發聲。作為全國消費者保護週的一部分，我們強調消費者在當今數位世界中面臨的最常見的投訴，並提供有用的貼士來保護他們的個人資訊和血汗錢。」

參議員凱文·托馬斯 (Kevin Thomas) 表示，「紐約州在保護消費者免受不公平、欺騙或濫用行為的侵害以及追究違法公司的責任方面處於全國領先地位。在全國消費者保護週期間，我們確保所有紐約民眾都擁有保護自己免受欺詐和做出明智財務決策所需的資源。我感謝霍楚爾州長一直在努力保護以紐約州為家的超過 1900 萬消費者並增強他們的能力。」

議員奈利·洛西奇 (Nily Rozic) 表示，「在過去幾年中，紐約消費者面臨著前所未有的問題——從哄抬物價到欺詐和身份盜用。作為紐約州議會消費者事務和保護委員會 (New York State Assembly Committee on Consumer Affairs and Protection) 主席，我正在努力為我們的消費者爭取利益，並確保他們獲得必要的保護和援助。」

該公告是在霍楚爾州長於 3 月 7 日發佈公告之後發佈的，該公告宣佈紐約州機動車輛部 (NYS Department of Motor Vehicles) 協助紐約民眾從有缺陷或欺詐性的汽車經銷商和維修店追回超過 165 萬美元的商品和服務。

2021 年的前五類消費者投訴和保護消費者的貼士：

1. **訂單/交貨：**與購買的商品的訂單和交貨相關的投訴問題，包括物品丟失、收到的物品有誤、交貨延遲或物品從未發貨。

例如，皇后郡一位消費者向線上零售商訂購了五件衣服，但只有一件到貨。消費者聯絡了零售商，並被告知其他物品是單獨發貨的，但消費者從未收到任何其他貨物。消費者再次嘗試聯絡零售商，但該公司沒有回應。消費者保護部 (DCP) 代表消費者聯絡該公司，並安排了四件未收到的物品的全額退款。

消費者應該：

- 線上購物時，請記住始終在受信任的網站上購物。消費者應從他們熟悉的網站購物，並謹慎對待不熟悉的網站或銷售第三方賣家商品的網站。
 - 瞭解 [1975 年的聯邦郵件、網際網路或電話訂購商品規則](#)，該規則要求零售商在 30 天內交付透過郵件、電話或在線訂購的產品，除非在購買時另有說明。如果有延誤，必須通知您。如果公司無法聯絡到您以徵得您對延遲的同意，他們必須在未經要求的情況下立即退還您為未發貨商品支付的所有款項。
 - 跟蹤包裹。查看包裹的跟蹤資訊，並立即向零售商和運輸公司報告任何問題。包裹跟蹤和遞送詐騙正變得越來越司空見慣，消費者應該特別注意不請自來的關於不熟悉的發貨或投遞的簡訊或電子郵件。
1. **退款/商店政策：**與退款和商店政策相關的投訴問題，包括退貨政策、重新上架費用和損壞商品的退款。

例如，羅克蘭郡 (Rockland County) 的一位消費者從傢俱店購買了一張沙發。到貨後，消費者看到沙發有瑕疵，立即與店家聯絡。商店取回了有缺陷的沙發，但沒有全額退款給消費者。消費者保護部聯絡了該公司，並透過調解安排了全額退款。

消費者應該：

- 知道您的權益。在紐約州，商店必須在顯眼位置發佈他們的退款政策。如果沒有發佈退款政策，只要商品未被使用或損壞，消費者從購買之日起有 30 天的時間收到全額退款或積分（由消費者選擇），但需要提供收據或任何其他確認以表明未超過 30 天。
- 詢問退款政策。詢問商店是否收取退回的商品的重新上架費用，或者商品是否必須處於特定條件才能接受退貨。
- 保存所有購買收據，以便於退貨。

1. 商品/產品：與不符合消費者期望的商品或產品有關的投訴問題。

例如，國王郡 (Kings County) 的一位消費者購買了對流微波爐，但安裝後，對流烘烤功能無法工作。該公司曾四次派服務技術人員到消費者家中修理微波爐，但始終沒有解決問題。透過消費者保護部的調解程序，消費者獲得了微波爐價值的全額退款。

消費者應該：

- 在受信任的網站或受信任的商店購物以避免欺詐。請注意，如果網站將消費者引導至第三方來訂購商品，則第一個網站不對第三方網站上的訂單負責。在新網站上下訂單之前，請務必閱讀經過驗證的客戶評論。
- 始終閱讀產品規格以確定他們期望收到的產品。確保圖片中的產品是您希望收到的產品。
- 為小孩子購物時，請檢查產品對於他們的年齡而言是否是安全的——製造商必須在包裝上提供此資訊。美國消費品安全委員會 (U.S. Consumer Product Safety Commission) 會定期向消費者通報[產品召回情況](#)，這是一個安全購物的好工具。
- 查看商店退貨政策並保留收據以方便退貨。

1. 網際網路/線上服務：與收費或計費錯誤以及商品或服務品質有關的投訴問題。

例如，紐約郡 (New York County) 的一位消費者發現，他們的網際網路提供商向他們收取了租用 Wi-Fi 路由器的費用。但是，消費者沒有使用提供商提供的路由器。消費者保護部聯絡了該公司，消費者獲得了所有九個月的錯誤費用的退款。

消費者應該：

- 仔細檢查您的賬單。檢查所有費用並確保它們是您請求和正在接受的服務的費用。
- 檢查自動續約合約。在紐約州，繼續向某人收取線上服務費用而不提供簡單的線上取消服務的方法是違法的。
- 始終閱讀細則。確保您查看服務的條款和條件，並瞭解合約（如果有的話）條款。

1. **2019 冠狀病毒病相關旅行/娛樂：**由於 2019 冠狀病毒病相關的活動和旅行取消或中斷而引起的投訴，包括取消旅行和旅遊預訂，以及取消演出、體育賽事和音樂會。

例如，聖勞倫斯郡 (St. Lawrence County) 的一位消費者透過線上旅遊網站預訂了機票。由於 2019 冠狀病毒病疫情，這次旅行後來被取消。該航空公司向受影響的旅客提供全額退款，但購買機票的線上旅遊網站拒絕退款。消費者保護部聯絡了該旅遊網站，並能夠安排消費者獲得全額退款。

消費者應該：

- 仔細閱讀合約，尤其是取消和退款政策。預訂招待會或活動場地時，請確保合約明確說明如果必須取消或重新安排活動，您的押金和支付的任何款項會如何處理，包括供應商取消或您無法控制的強制取消條款。
- 知道您的權益。在紐約州，如果活動取消，售票方必須退還門票費用。這些政策不適用於延期的情況；消費者應與供應商審查延期條款。
- 考慮購買旅行保險以保護您的損失，但請務必查看條款和條件以瞭解保單的承保範圍和不承保範圍。一些旅行保險單僅涵蓋有限的情況或具有較長的回顧期。

聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission, FTC) 在全國消費者保護週期間主導了多項公共活動，以提高消費者保護意識。所有活動均可免費參加，可在以下網站找到 <https://www.consumer.ftc.gov/features/national-consumer-protection-week>。

紐約州消費者保護部的使命是在不斷變化的經濟中協助、保護、教育和為消費者發聲。消費者保護部透過其投訴調解工作努力協助在市場上受害的個人，同時對公眾進行市場詐騙教育，並在立法和監管機構面前為消費者的利益發聲。消費者可以造訪以下網站向消費者保護部投訴：<https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>。

如需更多消費者保護資訊，請在週一至週五上午 8:30 至下午 4:30 撥打消費者保護部協助熱線 800-697-1220，或造訪 www.dos.ny.gov/consumer-protection。有關常規的消費者保護貼士和召回資訊，請透過 Twitter 的@NYSConsumer 或 Facebook 的 www.facebook.com/nysconsumer。關注消費者保護部。

###

可造訪網站 www.governor.ny.gov 瀏覽更多新聞
紐約州 | 州長辦公室 | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418