



Pou Piblikasyon Imedya: 11/03/2022

GOUVÈNÈ KATHY HOCHUL

GOUVÈNÈ HOCHUL ANONSE DIVIZYON PWOTEKSYON KONSOMATÈ A TE EDE KONSOMATÈ NEW YORK YO REKIPERE APEPRÈ 3 MILYON DOLA AN 2021.

Divizyon Pwoteksyon Konsomatè a te ede apeprè 22,000 Nouyòkè ki gen plent ki gen rapò ak pwodui defektye, Anilasyon COVID ak plis toujou

Pandan semèn pwoteksyon konsomatè nasyonal la, Divizyon Pwoteksyon Konsomatè Eta New York la ap pataje enstriksyon pou kenbe Nouyòkè yo enfòmè sou pratik komen ki enjis epi desevan

Gouvènè Kathy Hochul te anonse jodi a ke Divizyon Pwoteksyon Konsomatè (Division of Consumer Protection, DCP) Eta New York te ede asiste 21,855 Nouyòkè ki gen divès kesyon sou pwoteksyon konsomatè an 2021, ki abouti sou yon montan rekò 2,918,025 dola ki te retounen nan bous kliyan yo. Anons lan viv nan dèye jou Semèn Pwoteksyon Konsomatè Nasyonal la.

"Lè move aktè yo ap eseye pwofite de Nouyòkè yo, Divizyon Pwoteksyon Konsomatè a ap riposte," **Gouvènè Hochul te deklare.** "Mwen fyè ke Eta New York te ede plizyè dizèn milye konsomatè rekipere apeprè 3 milyon dola nan lajan yo travay di pou genyen an. Nan travay ansanm, n ap asire ke tout Nouyòkè pwoteje de pratik twonpè ak desevan yo."

Divizyon Pwoteksyon Konsomatè Eta New York la, yon divizyon nan Depatman Deta a, travay pou edike ap travay pou edike Nouyòkè yo sou pwoblèm pwoteksyon konsomatè yo epi rekipere lajan de pratik komen ki enjis epi desevan yo. An 2021, yo te rekipere apeprè 3 milyon dola pou 21,855 Nouyòkè ki gen plent konsomatè; senk premye domèn plent yo gen rapò ak erè nan livrezon, ranbousman ki pa kont, pwodui defektye, fwod sou entènèt, ak anilasyon COVID. Nan repons, Divizyon Pwoteksyon Konsomatè a ap revele ti konsèy enpòtan sou senk kategori sa yo pou konsomatè yo ka ame ak zouti pou rete an sekirite.

Sekretè Deta a, Robert J. Rodriguez, te deklare, "Chak jou, Divizyon Pwoteksyon Konsomatè a ap travay di pou ede konsomatè New York yo konprann pi byen dwa yo epi reprezante enterè yo. Nan kad Semèn Pwoteksyon Konsomatè Nasyonal la, n ap mete aksan sou pifò plent ki komen konsomatè yo ap fè fas ak yo nan mond dijital jodi a epi bay ti konsèy ki itil pou pwoteje enfòmasyon pèsònèl yo ak lajan yo travay di pou genyen an."

Senatè Kevin Thomas te deklare, "Eta New York se yon lidè nasyonal nan pwoteksyon konsomatè kont pratik ki enjis, desevan oswa abizif, epi rann konpayi ki vyole lwa yo repsonsab. Pandan Semèn Pwoteksyon Konsomatè Nasyonal la, n ap asire ke tout Nouyòkè gen resous yo bezwen pou pwoteje tèt yo kont fwod epi rete entelijan nan desizyon finansye yo. Mwen remèsye Gouvènè Hochul pou efò kontini li pou pwoteje epi fòme plis pase 19 milyon konsomatè ki rele Eta New York lakay yo."

Manm Asanble Nily Rozic te deklare, "Konsomatè New York yo te fè fas ak pwoblèm san presedan pandan ane ki pase yo — soti nan pri abizif ak wos pri rive nan vòl idantite. Antanke Prezidan Komi Komite Asanble Eta New York la sou Kesyon ak Pwoteksyon Konsomatè, m ap travavay di pou konsomatè nou yo epi pou asire yo genyen pwoteksyon ak asistans ki nesèsè."

Anons sa vini apre anons Gouvènè Hochul la nan dat 7 mas, ki te anonse ke Depatman Veyikil Amotè Eta NY la te ede Nouyòkè yo rekipere plis pase 1.65 milyon dola nan byen ak sèvis yo achte nan men move dilè machin ak garaj k ap fè fwod.

Senk premye kategori plent yo an 2021 ak ti konsèy pou pwoteje konsomatè yo:

1. **Kòmand / Livrezon:** Plent ki gen rapò ak kòmand ak livrezon pwodui yo achte, ki enkli atik ki manke, pwodui yo resevwa ki pa bon, reta oswa livrezon ki gen reta, oswa atik ki pa janm anbake.

Pa egzanp, yon kliyan nan Konte Queens te kòmanse senk atik rad nan men yon detayan anliy, men se yon sèl atik ki rive. Konsomatè a te kontakte detayan an epi yo te di l yo te voye lòt pwodui yo separeman, men konsomatè a pa t janm resevwa okenn lòt koli. Konsomatè a te eseye kontakte detayan an ankò, men konpayi an pa t reponn. DCP a te kontakte konpayi an nan non kliyan an epi aranje yon ranbousman konplè pou kat atik li pa t resevwa yo.

Konsomatè yo ta dwe:

- Sonje pou toujou achte sou sit ki fyab lè y ap achte anliy. Konsomatè yo ta dwe achte nan sit yo konnen epi pran prekosyon ak sit yo pa abitye yo oswa sa yo ki gen pwodui lòt vandè.
- Aprann plis sou [Règleman sou machandiz ki kòmande pa kourye federal, entènèt oswa telefòn 1975 lan](#), ki egzije detayan yo livre pwodui yo kòmande pa kourye, telefòn, oswa anliy yo nan 30 jou amwenke sa endike nan moman acha a. Si gen yon reta, ou dwe avize. Si konpayi an pa ka jwenn ou pou jwenn konsantman ou pou reta a, yo dwe, san yo pa mande ou, ranbouse tout lajan ou peye rapidman pou machandiz ki pa anbake a.
- Swiv pake ou yo. Verifye enfòmasyon swivi pou pake ou epi rapòte bay detayan ak konpayi transpò a touswit si gen nenpòt pwoblèm. Fwod sou

swivi ak livrezon koli yo vin komen kounye a, epi konsomatè yo ta dwe pran prekosyon espesyalman pou mesaj tèks oswa imel yo pa mande sou yon koli oswa livrezon yo pa konnen.

1. **Politik sou ranbousman / magazen an:** Pwoblèm plent ki gen rapò ak ranbousman ak politik magazen yo, ki enkli politik pou retounen, frè pou restokaj, ak ranbousman pou pwodui domaje.

Pa egzanp, yon konsomatè nan Konte Rockland te achte yon sofa nan yon magazen mèb. Nan livrezon, konsomate a remake ke sofa a te domaje, epi konsomatè a te kontakte magazen an imedyatman. Magazen an te pran sofa ki domaje a men li pa t ranbouse konsomatè a konplètman. DCP te kontakte konpayi a epi atravè medyasyon yo te kapab fè aranjman pou yon ranbousman konplè.

Konsomatè yo ta dwe:

- Konnen dwa ou. Nan Eta NY, magazen yo dwe afiche politik ranbousman yo klèman. Lè pa gen politik ranbousman ki afiche, konsomatè yo gen 30 jou apati dat acha a pou resevwa yon ranbousman konplè oswa yon kredi (dapre opsyon kliyan an), ak resi oswa nenpòt lòt konfimasyon yo bay pou montre ke 30 jou a pa ekoule epi depi machandiz la pa itilize oswa domaje.
- Poze kesyon sou politik ranbousman. Poze kesyon sou si magazen an enpoze yon frè pou restokaj pou machandiz ki retounen oswa si machandiz la dwe nan yon sèten kondisyon pou yo aksepte retou a.
- Konsève tout resi pou acha yo pou fasilite retou yo.

1. **Machandiz / Pwodui:** Pwoblèm plent ki gen rapò ak machandiz oswa pwodui ki pa reponn ak atant kliyan an.

Pa egzanp, yon kliyan nan Konte Kings te achte yon fou mikwoond ak konveksyon men depi li enstale, kwison konveksyon an pa t fonksyone. Konpayi an te voye yon teknisyen sèvis lakay konsomatè a kat fwa nan efò pou repare mikwoond lan, men pwoblèm nan pa t janm rezoud. Atravè pwosesis medyasyon DCP a, yo te bay konsomatè a yon ranbousman konplè pou valè mikwoond lan.

Konsomatè yo ta dwe:

- Achte nan sit ou fè konfyès oswa nan magazen ou fè konfyans pou evite fwod. Sonje ke si yon sitwèb mennen nan yon lòt sit pou kòmande machandiz la, premye sitwèb la pa fyab pou fè kòmand sou sit lòt pati a.

Toujou li kòmantè verifye kliyan yo anvan ou plase yon kòmand sou yon nouvo sitwèb.

- Toujou li espesifikasyon pwodui yo pou asire de pwodui w ap tann pou resevwa a. Asire ke sa ki prezante a se pwodui w ap tann pou resevwa a.
- Lè w ap achte pou timoun, verifye ke pwodui yo gen laj ki apwopriye pou sekirite yo—yo egzije fabrikan yo pou bay enfòmasyon sou anbalaj. Komisyon Ameriken sou Sekirite Pwodui Konsomatè (U.S. Consumer Product Safety Commission) bay konsomatè yo mizajou regilyèman [sou rapèl pwodui](#), yon bon zouti pou itilize pou achte nan tout sekirite.
- Verifye politik retou magazen an epi kenbe resi yo pou fasilite retou yo.

1. **Sèvis sou entènèt / anliy:** Pwoblèm plent ki gen rapò ak chaj, faktirasyon, ak kalite pwodui oswa sèvis ki pa bon.

Pa egzanp, yon konsomatè nan Konte New York te remake founisè entènèt li a te faktire li pou lokasyon woutaj Wi-Fi. Men, konsomatè a pa itilize yon woutaj founisè a te bay. DCP a te kontakte konpayi an, epi yo te ranbouse konsomatè a pou toule nèf mwa chaj ki pa t bon yo.

Konsomatè yo ta dwe:

- Verifye fakti ou yo ak atansyon. Egzamine tout chaj yo pou asire yo se sèvis ou te mande epi w ap resevwa yo.
- Verifye kontra renovasyon otomatik yo. Li ilegal nan Eta New York pou kontinye chaje yon moun pou yon sèvis anliy san ou pa ofri yon fason ki fasil pou anile sèvis la anliy tou.
- Toujou li karaktè ki ekri tou piti yo. Asire ou verifye tèm ak kondisyon sèvis yo epi konprann previzyon kontra yo si gen youn.

1. **Vwayaj /Divètisman ki gen rapò ak COVID-19:** Plent akòz anilasyon oswa entèripsyon aktivite ak vwayan ki gen rapò ak COVID-19, ki enkli vwayaj ki anile rezèvasyon toune, ak espektak ki te anile, evènman espòtif, ak konsè.

Pa egzanp yon konsomatè nan Konte St. Lawrence te rezève tikè anliy atravè yon sit vwayaj anliy Vwayaj la te anile apre akòz pandemi COVID-19 la. Liy ayeryèn lan te ofri yon ranbousman konplè pou vwayajè ki afekte yo, men sit vwayaj anliy kote yo te achte tikè yo te refize bay ranbousman an. DCP a te kontakte sit vwayaj la epi li te rive fè aranjman pou kliyan an resevwa yon ranbousman konplè

Konsomatè yo ta dwe:

- Verifye kontra yo ak atansyon, espesyalman politik anilasyon ak ranbousman yo. Lè w ap rezève yon espas pou resepsyon oswa evènman, asire ke kontra a klè konsènan kisa k ap pase ak depo w la ak tout lajan ou peye si evènman an ta dwe anile oswa repwograme, ki enkli previzyon pou anilasyon vandè a oswa fòs ou pa gen kontwòl yo.
- Konnen dwa ou. Nan Eta NY, yo egzije vandè tikè yo ranbouse pri tikè a si evènman an anile. Politik sa yo pa aplike nan ka yo repòte; konsomatè a ta dwe verifye kondisyon pou evènman ki repòte ak vandè a.
- Konsidere asirans vwayaj acha a pou pwoteje pèt ou, men asire ou verifye tèms ak kondisyon yo pou wè kisa politik la kouvri epi pa kouvri. Kèk politik asirans vwayaj kouvri sikonstans ki limite sèlman oswa gen peryòd retou ki long.

Komisyon Federal sou Komès la (Federal Trade Commission, FTC) dirije plizyè evènman piblik pandan NCPW a ki fè pwomosyon sou sansibilizasyon sou pwoteksyon konsomatè. Tout evènman yo gratis pou antre epi ou ka jwenn yo sou <https://www.consumer.ftc.gov/features/national-consumer-protection-week>.

Misyon Divizyon Pwoteksyon Konsomatè Eta New York la se pou ede, pwoteje, edike, epi reprezante konsomatè yo nan ekonomi k ap chanje a. Divizyon Pwoteksyon Konsomatè a travay di pou ede moun ki aflije nan mache a atravè efò medyasyon plent li yo, epi tou nan edike piblik la sou mache fwod yo, epi defann enterè konsomatè yo anvan kò lejislatif ak règlemantè yo. Konsomatè yo ka depoze yon plent nan Divizyon Pwoteksyon Konsomatè a nan <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

Pou plis enfòmasyon sou pwoteksyon konsomatè, rele Liy asistans DCP a nan 800-697-1220, lendi rive vandredi, 8:30am-4:30pm, oswa vizite www.dos.ny.gov/consumer-protection. Pou ti konsèy sou pwoteksyon konsomatè ak enfòmasyon rapèl, swiv DCP sou Twitter nan @NYSConsumer oswa Facebook nan www.facebook.com/nysconsumer.

###

Lèt nouvell disponib sou sit www.governor.ny.gov
 Eta New York | Chanm Egzekitif | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418