



Diffusione immediata: 11/03/2022

GOVERNATRICE KATHY HOCHUL

LA GOVERNATRICE HOCHUL ANNUNCIA CHE LA DIVISIONE PER LA PROTEZIONE DEI CONSUMATORI HA ASSISTITO I CONSUMATORI DELLO STATO DI NEW YORK NEL RECUPERO DI QUASI 3 MILIONI DI DOLLARI NEL 2021

La Divisione per la Protezione dei consumatori ha aiutato quasi 22.000 newyorkesi con reclami relativi a prodotti difettosi, cancellazioni dovute al COVID ed altro ancora

Durante la Settimana nazionale per la tutela dei consumatori (National Consumer Protection Week), la Divisione per la protezione dei consumatori dello Stato di New York condivide linee guida per tenere informati i newyorkesi sulle pratiche sleali e ingannevoli

La governatrice Kathy Hochul ha annunciato oggi che la Divisione per la protezione dei consumatori dello Stato di New York ha assistito 21.855 newyorkesi in merito ad una serie di questioni relative alla protezione dei consumatori nel 2021, e che ha loro permesso di recuperare collettivamente la cifra record di 2.918.025 di dollari. L'annuncio arriva nell'ultimo giorno della Settimana nazionale per la tutela dei consumatori.

"Quando i malintenzionati cercano di fregare i newyorkesi, la nostra Divisione per la protezione dei consumatori vi protegge", **ha affermato la governatrice Hochul.** "Sono orgogliosa che lo Stato di New York abbia aiutato decine di migliaia di consumatori a recuperare quasi 3 milioni di dollari dei loro sudati guadagni. Lavorando insieme, ci assicureremo che tutti i newyorkesi siano protetti da truffe e pratiche ingannevoli".

La Divisione per la protezione dei consumatori dello Stato di New York, una divisione del Dipartimento di Stato, lavora per educare i newyorkesi in materia di problemi di protezione dei consumatori e a recuperare denaro da pratiche sleali e ingannevoli comuni. Nel 2021 sono stati recuperati quasi 3 milioni di dollari distribuiti ai 21.855 newyorkesi che avevano presentato reclami; le prime cinque aree per i reclami riguardano errori nella consegna, rimborsi insufficienti, prodotti difettosi, truffe online e cancellazioni dovute al COVID. In risposta, la Divisione per la protezione dei consumatori sta fornendo importanti suggerimenti su queste cinque categorie in modo che i consumatori siano dotati degli strumenti per tutelarsi.

Il Segretario di Stato Robert J. Rodriguez ha dichiarato: "Ogni giorno, la Divisione per la protezione dei consumatori lavora sodo per aiutare i consumatori di New York a comprendere meglio i loro diritti e a rappresentare i loro interessi. Nell'ambito della Settimana nazionale per la protezione dei consumatori, stiamo evidenziando i reclami più comuni con cui i consumatori si trovano a fare i conti nel mondo digitale di oggi, e fornendo suggerimenti utili per proteggere le loro informazioni personali e i loro soldi guadagnati duramente".

Il senatore Kevin Thomas ha dichiarato: "Lo Stato di New York è un leader nazionale nella protezione dei consumatori contro pratiche sleali, ingannevoli o abusive e nel ritenere responsabili coloro che infrangono la legge. Durante la Settimana nazionale per la protezione dei consumatori, vogliamo assicurarci che tutti i newyorkesi dispongano delle risorse di cui hanno bisogno per tutelarsi dalle frodi e prendere decisioni finanziarie intelligenti. Ringrazio la governatrice Hochul per i suoi continui sforzi fatti al fine di proteggere e responsabilizzare gli oltre 19 milioni di consumatori che risiedono nello Stato di New York".

Il membro dell'Assemblea Nily Rozic ha dichiarato: "Negli ultimi anni i consumatori di New York hanno dovuto affrontare problemi senza precedenti, dalla contraffazione e dall'aumento dei prezzi alla frode e al furto di identità. In qualità di presidentessa della commissione per i problemi dei consumatori e la protezione dell'Assemblea dello Stato di New York, sto lavorando sodo per combattere per i nostri consumatori e garantire che abbiano le protezioni e l'assistenza necessarie".

Questo annuncio fa seguito all'annuncio della governatrice Hochul del 7 marzo, che il Dipartimento dei veicoli a motore dello Stato di New York ha lavorato per permettere ai consumatori di recuperare oltre 1,65 milioni di dollari in beni e servizi da rivenditori di auto e officine fraudolente.

Le prime cinque categorie di reclami dei consumatori nel 2021 e suggerimenti per la tutela dei consumatori:

1. **Ordini/consegne:** Problemi di reclamo relativi all'ordine e alla consegna dei beni acquistati, inclusi articoli mancanti, articoli ricevuti in errore, consegna in ritardo o ritardata o articoli mai spediti.

Ad esempio, un consumatore nella contea di Queens ha ordinato cinque capi di abbigliamento da un rivenditore online, ma è arrivato solo un capo. Il consumatore ha contattato il rivenditore e gli è stato detto che gli altri articoli erano stati spediti separatamente, ma il consumatore non ha mai ricevuto tali articoli. Il consumatore ha provato a contattare nuovamente il rivenditore, ma l'azienda non ha risposto. Il DCP ha contattato l'azienda per conto del consumatore, ottenendo un rimborso completo per i quattro articoli non ricevuti.

I consumatori devono:

- Ricordare di acquistare sempre su siti affidabili quando comprano online. I consumatori devono acquistare da siti a loro noti ed esercitare cautela con siti sconosciuti o quelli che vendono articoli per conto di terzi.
- Informazioni sul [Regolamento sulla posta federale, ordini online o telefonici del \(Federal Mail, Internet o Telephone Order Merchandise Rule of 1975\)](#), che richiede ai rivenditori di consegnare i prodotti ordinati per posta, telefono o online entro 30 giorni, salvo diversa indicazione al momento dell'acquisto. In caso di ritardo, i consumatori devono essere debitamente informati. Se l'azienda non riesce a raggiungere il consumatore per ottenere il suo consenso in merito al ritardo, deve, senza che il consumatore ne faccia espressa richiesta, rimborsare tempestivamente tutto il denaro che pagato per la merce non spedita.
- Tenere traccia dei pacchi. Prendere in visione le informazioni di tracciamento per il proprio pacco, segnalando tempestivamente eventuali problemi al rivenditore e alla ditta di spedizioni. Le truffe di monitoraggio e consegna dei pacchi stanno diventando comuni e i consumatori devono esercitare particolare cautela in merito a messaggi di testo o e-mail non richiesti riguardo ad una spedizione o consegna sconosciuta.

1. **Rimborsi/Procedure del negozio:** Problemi relativi ai reclami relativi ai rimborsi e alle procedure messe in atto dal negozio, comprese quelle in merito a restituzione, tariffa di re-immagazzinamento e i rimborsi per merci danneggiate.

Ad esempio, un consumatore nella contea di Rockland ha acquistato un divano da un negozio di mobili. Al momento della consegna, il consumatore ha riscontrato che il divano era difettoso e ha contattato immediatamente il negozio. Il negozio ha ritirato il divano difettoso ma non ha rimborsato l'intera somma dell'articolo al consumatore. Il DCP ha contattato l'azienda e attraverso la mediazione è stata in grado di ottenere il rilascio di un rimborso completo.

I consumatori devono:

- Conoscere i propri diritti Nello Stato di New York, i negozi devono pubblicare chiaramente le loro politiche di rimborso. Quando non viene pubblicata alcuna politica di rimborso, i consumatori hanno 30 giorni dalla data di acquisto per ricevere un rimborso completo o un credito (a discrezione del consumatore), con ricevuta o altra conferma fornita per dimostrare che non sono trascorsi 30 giorni e sempre che la merce non sia stata utilizzata o danneggiata.
- Chiedere informazioni sulle politiche di rimborso. Chiedere se il negozio impone una commissione per il re-immagazzinamento della merce restituita o se la merce deve essere in una determinata condizione affinché il reso possa essere accettato.

- Conservare tutte le ricevute per gli acquisti in modo da facilitare le operazioni di reso.

1. **Merce/Prodotto:** Problemi relativi ai reclami relativi a merce o prodotti che non hanno soddisfatto le aspettative dei consumatori.

Ad esempio, un consumatore nella contea di Kings ha acquistato un forno a microonde a convezione, ma una volta installato, la funzione di cottura a convezione era difettosa. L'azienda ha inviato quattro volte un tecnico dell'assistenza a casa del consumatore nel tentativo di riparare il microonde, ma il problema non è mai stato risolto. Attraverso il processo di mediazione condotto da DCP, al consumatore è stato fornito un rimborso completo del valore del microonde.

I consumatori devono:

- Acquistare su siti affidabili o in negozi affidabili per evitare frodi. Tenere presente che se un sito Web si collega ad un terzo per ordinare la merce, il primo sito Web non è responsabile per gli ordini effettuati sul sito di terzi. Bisogna prendere sempre visione delle recensioni verificate dei clienti prima di effettuare un ordine su un nuovo sito web.
- Prendere sempre visione delle specifiche del prodotto per essere sicuri del prodotto. Essere sicuri che quanto è illustrato è effettivamente il prodotto che si intende acquistare.
- Quando si fanno acquisti per bambini, bisogna verificare che i prodotti siano adatti all'età in termini di sicurezza: i produttori sono tenuti a fornire queste informazioni sulla confezione. La Commissione federale per la sicurezza dei prodotti di consumo (US Consumer Product Safety Commission) aggiorna regolarmente i consumatori sui [richiami dei prodotti](#), un ottimo strumento da utilizzare per fare acquisti in sicurezza.
- Prendere in visione le politiche di reso del negozio e conservare le ricevute per facilitare le operazioni di reso.

1. **Servizi Internet/Online:** Problemi in merito ai reclami relativi ad addebiti, fatturazione e qualità della merce o servizi errati.

Ad esempio, un consumatore nella contea di New York ha notato che il proprio provider Internet gli addebitava il noleggio di un router Wi-Fi. Tuttavia, il consumatore non utilizzava un router fornito dal provider. Il DCP ha contattato l'azienda e il consumatore è stato rimborsato per tutti i nove mesi di addebiti errati.

I consumatori devono:

- Prendere attenta visione delle fatture o degli scontrini. Valutare tutti gli addebiti, assicurandosi che siano effettivamente per servizi richiesti e che sono in via di erogazione.
- Consultare le informazioni su eventuali rinnovi automatici dei contratti. È illegale nello Stato di New York continuare ad addebitare a qualcuno un servizio online senza offrire un modo semplice per annullarlo.
- Prestare particolare attenzione alle diciture. Assicurarsi di prendere in visione i termini e le condizioni del servizio e di comprendere le disposizioni del contratto, qualora ve ne fossero.

1. **Viaggi/Servizi di intrattenimento durante il COVID:** Reclami dovuti a cancellazioni o interruzioni di eventi e viaggi relativi al COVID-19, ad includere prenotazioni di viaggi e tour annullati e spettacoli, eventi sportivi e concerti cancellati.

Ad esempio, un consumatore nella contea di St. Lawrence ha prenotato biglietti aerei tramite un sito di viaggi online. Il viaggio è stato successivamente annullato a causa della pandemia di COVID-19. La compagnia aerea ha offerto un rimborso completo ai viaggiatori interessati, ma il sito di viaggi online da cui sono stati acquistati i biglietti si è rifiutato di emettere il rimborso. Il DCP ha contattato il sito di viaggi ed è riuscita a far sì che il consumatore ricevesse un rimborso completo.

I consumatori devono:

- Prendere attenta visione dei contratti, in particolare delle politiche di cancellazione e rimborso. Quando si prenota un evento o uno spazio per eventi, bisogna assicurarsi che il contratto sia chiaro su cosa succede al deposito e sull'eventuale denaro pagato se l'evento deve essere annullato o riprogrammato, comprese le disposizioni per eventuali cancellazioni da parte del venditore o eventi di forza maggiore.
- Conoscere i propri diritti Nello Stato di New York, i venditori di biglietti sono tenuti a rimborsare il costo del biglietto in caso di annullamento dell'evento. Tali politiche non si applicano in caso di rinvio; i consumatori devono prendere in visione i termini di un eventuali rinvio.
- Prendere in considerazione l'acquisto di un'assicurazione di viaggio per proteggere eventuali perdite, assicurandoci comunque di prendere visione dei termini e delle condizioni in merito a quanto la polizza copra o meno. Alcune polizze assicurative di viaggio coprono solo circostanze limitate o hanno lunghi periodi di attesa.

La Commissione federale per il commercio (Federal Trade Commission (FTC)) conduce numerosi eventi pubblici durante la Settimana nazionale per la tutela dei consumatori, al fine di promuovere la consapevolezza della protezione dei consumatori. Tutti gli eventi sono a partecipazione gratuita e possono essere trovati su <https://www.consumer.ftc.gov/features/national-consumer-protection-week>.

La missione della Divisione per la protezione dei consumatori dello Stato di New York è quella di assistere, proteggere, educare e rappresentare i consumatori in un'economia in continua evoluzione. La Divisione per la protezione dei consumatori lavora instancabilmente per assistere le persone lese sul mercato attraverso i suoi sforzi di mediazione in merito a reclami, oltre ad educare il pubblico sulle truffe del mercato e rappresentare l'interesse dei consumatori davanti agli organismi legislativi e normativi. I consumatori possono sporgere denuncia presso la Divisione per la tutela dei consumatori all'indirizzo <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

Per ulteriori informazioni sulla protezione dei consumatori, contattare il DCP Helpline al numero 800-697-1220, dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 16:30, oppure visitare www.dos.ny.gov/consumer-protection. Per suggerimenti regolari sulla protezione dei consumatori e informazioni sui richiami, segui il DCP tramite Twitter all'indirizzo @NYSConsumer o Facebook all'indirizzo www.facebook.com/nysconsumer.

###

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.governor.ny.gov
Stato di New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418