



즉시 배포용: 2022년 3월 11일

KATHY HOCHUL 주지사

HOCHUL 주지사, 소비자 보호국이 2021년에 뉴욕 소비자들이 약 300만 달러를 회수하는 데 도움이 되었다고 발표

*소비자 보호국, 제품 하자, 코로나 취소 등과 관련된 소비자 불만 사항에 대해 거의 22,000명의 뉴욕 시민 지원*

*뉴욕주 소비자 보호국, 소비자 보호 주간 동안 뉴욕 시민들에게 불공정하고 기만적인 일반적인 관행에 대한 정보를 제공하기 위한 지침 공유*

Kathy Hochul 주지사는 오늘 소비자 보호국이 2021년 뉴욕 시민 21,855명을 대상으로 다양한 소비자 보호 문제를 지원하여 기록적인 2,918,025달러를 소비자에게 환급했다고 발표했습니다. 이 발표는 소비자 보호 주간 마지막 날에 발표됩니다.

Hochul 주지사는 이렇게 말했습니다. "나쁜 행위자들이 뉴욕 시민들에게 바가지를 씌우려고 할 때, 소비자 보호국은 여러분 뒤에서 훌륭한 버팀목이 됩니다. 저는 뉴욕주가 수만 명의 소비자들이 힘들게 번 돈 중 약 300만 달러를 되찾도록 지원한 것을 자랑스럽게 생각합니다. 우리는 모든 뉴욕 시민들이 사기와 기만적인 관행으로부터 보호받을 수 있도록 협력할 것입니다."

국무부 산하 뉴욕주 소비자 보호국은 뉴욕 시민들에게 소비자 보호 문제에 대해 교육하고 불공정하고 기만적인 일반적인 관행으로부터 자금을 회수하기 위해 일하고 있습니다. 2021년 소비자 불만이 있는 21,855명의 뉴욕 시민들에게 약 300만 달러를 되돌려주었습니다. 불만 상위 5개 영역은 배송 실수, 불충분한 환불, 제품 하자, 온라인 사기 및 코로나 취소와 관련이 있습니다. 소비자 보호국은 이에 대응하여 소비자들이 안전하게 보호받는 도구로 무장할 수 있도록 이 다섯 가지 범주에 걸쳐 중요한 팁을 공개하고 있습니다.

Robert J. Rodriguez 국무장관은 이렇게 말했습니다. "소비자보호국은 매일 뉴욕의 소비자들이 자신들의 권리를 더 잘 이해하고 이익을 대변할 수 있도록 지원하기 위해 노력하고 있습니다. 소비자 보호 주간의 일환으로, 우리는 오늘날 디지털 세계에서 소비자들이 직면하고 있는 가장 일반적인 불만 사항들을 강조하고, 그들의 개인정보와 힘들게 번 돈을 보호하기 위한 유용한 팁을 제공하고 있습니다."

Kevin Thomas 상원의원은 이렇게 말했습니다. "뉴욕주는 불공정하고 기만적이거나 남용되는 관행으로부터 소비자들을 보호하고 위법을 자행하는 회사들에게 책임을 지우는 국가적 리더입니다. 소비자 보호 주간 동안, 우리는 모든 뉴욕 시민들이 사기로부터 자신들을 보호하고 현명한 재정적 결정을 내리는 데 필요한 자원을 확보하도록 하고 있습니다. 뉴욕주를 집이라 부르는 1,900만 명이 넘는 소비자들을 보호하고 힘을 실어주기 위해 지속적인 노력을 해주신 Hochul 주지사님께 감사를 표합니다."

Nily Rozic 하원의원은 이렇게 말했습니다. "뉴욕 소비자들은 지난 몇 년 동안 가격 조작과 가격 인상으로부터 사기 및 신원 도용에 이르기까지 전례 없는 문제에 직면했습니다. 뉴욕주 의회 소비자 문제 및 보호 위원회의 의장으로서 우리의 소비자들을 위해 싸우고 소비자들이 필요한 보호와 도움을 받을 수 있도록 하기 위해 노력하고 있습니다."

이번 발표는 3월 7일 Hochul 주지사의 발표에 따른 것으로, Hochul 주지사는 뉴욕시 자동차국이 결함이 있거나 사기성이 있는 자동차 딜러점과 정비소로부터 165만 달러 이상의 상품과 서비스를 회수할 수 있도록 지원했다고 발표했습니다.

2021년 소비자 불만 상위 5개 범주와 소비자 보호를 위한 팁은 다음과 같습니다.

1. **주문/배송:** 분실물, 잘못된 물품 수령, 늦은 배송 또는 지연 배송, 배송되지 않은 물품 등 구매 상품의 주문 및 배송과 관련된 불만 사항.

*예를 들어, 퀸즈 카운티의 한 소비자는 온라인 소매업체에서 의류 5점을 주문했는데 한 품목만 도착했습니다. 이 소비자는 소매업체에 연락했고 소매업체는 다른 품목들을 별도로 배송해 주겠다고 약속했지만, 소비자는 추가 품목을 배송받지 못했습니다. 소비자가 소매업체에 다시 연락을 시도했지만, 그 회사는 이에 대응하지 않았습니다. DCP는 소비자를 대신하여 회사에 연락하여 받지 못한 4개 품목에 대해 전액 환불을 하도록 요구했습니다.*

#### 소비자가 주의할 사항:

- 온라인으로 쇼핑할 때는 항상 신뢰할 수 있는 사이트에서 쇼핑해야 합니다. 소비자는 자신이 알고 있는 사이트에서 쇼핑을 하고 익숙하지 않은 사이트나 제3자 판매자를 위한 상품을 호스팅하는 사이트에 주의를 기울여야 합니다.
- 구매 시점에 달리 명시되지 않은 한 소매업체에 30일 이내에 우편, 전화 또는 온라인으로 주문한 제품을 배송하도록 요구한 [1975년의 연방 우편, 인터넷 또는 전화 주문 상품 규칙](#)에 대해 알아보십시오. 상품이 지연되면

반드시 고지해야 합니다. 지연에 대한 귀하의 동의를 얻기 위해 회사가 귀하에게 연락할 수 없는 경우, 요청하지 않더라도 미배송 상품에 대해 지불한 모든 금액을 소비자에게 즉시 환불해야 합니다.

- 패키지에 대한 정보를 계속 추적하십시오. 패키지에 대한 추적 정보를 검토하고 문제가 있는 경우 소매업체 및 배송업체에 즉시 보고하십시오. 패키지 추적 및 배송 사기가 일반화되고 있으며, 소비자들은 특히 익숙하지 않은 배송이나 배송에 대한 원치 않는 문자 메시지나 이메일에 주의해야 합니다.

1. **환불/매장 정책:** 반품 정책, 재입고 수수료, 파손된 물품에 대한 환불 등 환불 및 매장 정책과 관련된 불만 사항.

*예를 들어, 록랜드 카운티의 한 소비자가 가구점에서 소파를 구입했습니다. 배송과 동시에 소비자는 소파에 하자가 있음을 발견하여 즉시 매장에 연락했습니다. 해당 가구점은 불량 소파를 회수했지만 소비자에게 전액 환불을 해주지 않았습니다. DCP는 회사에 연락을 취하여 중재를 통해 전액 환불될 수 있도록 조치했습니다.*

#### 소비자가 주의할 사항:

- 자신의 권리 알기. 뉴욕시에서 가게들은 환불 정책을 명확하게 게시해야 합니다. 환불 정책을 게시하지 않은 경우, 소비자는 30일이 경과하지 않았으며 상품을 사용하지 않거나 훼손하지 않았음을 증명하는 영수증 또는 기타 확인서를 제시하여 구매일로부터 30일 이내에 전액 환불이나 크레딧(소비자의 선택에 따라)을 받을 수 있습니다.
- 환불 정책에 대해 물어보십시오. 반품된 상품에 대해 매장 측에서 재입고 수수료를 부과하는지, 반품이 이루어지기 위해 상품이 특정 조건에 부합해야 하는지 물어보십시오.
- 반품하기 쉽도록 구매 영수증을 모두 보관해두십시오.

1. **상품/제품:** 소비자의 기대에 못미치는 상품 또는 제품과 관련된 불만 사항.

*예를 들어, 킹스 카운티의 한 소비자는 대류 전자레인지에 구입했지만, 설치했을 때 대류 베이킹 기능이 작동하지 않았습니다. 회사는 전자레인지를 수리하기 위해 서비스 기술자를 네 차례나 소비자 집에 보냈지만, 문제가 결코 해결되지 않았습니다. DCP의 중재 과정을 거쳐 소비자는 전자레인지 가격에 해당하는 금액을 전액 환불받았습니다.*

### 소비자가 주의할 사항:

- 사기 방지를 위해 신뢰할 수 있는 사이트 또는 신뢰할 수 있는 상점에서 쇼핑하십시오. 웹사이트가 상품 주문을 위해 타사 사이트로 안내할 경우, 첫 번째 웹사이트는 타사 사이트에서 수행된 주문에 대해 책임을 지지 않습니다. 새 웹사이트에서 주문하기 전에 항상 검증된 고객 리뷰를 읽어보십시오.
- 항상 제품 사양을 읽고 고객이 받을 것으로 예상되는 제품을 확인하십시오. 받을 것으로 예상되는 제품을 사진으로 확인하십시오.
- 어린이를 위해 쇼핑할 때는 제품이 어린이의 안전에 적합한지 확인하십시오. 제조업체는 이 정보를 포장에 명시해야 합니다. 미국 소비자 제품 안전 위원회는 안전한 쇼핑을 위해 사용할 수 있는 훌륭한 도구인 [제품 리콜](#)에 대한 정보를 소비자에게 정기적으로 제공합니다.
- 쉽게 반품할 수 있도록 매장 반품 정책을 검토하고 영수증을 보관해두십시오.

### 1. 인터넷/온라인 서비스: 잘못된 요금, 청구 및 재화나 서비스의 품질과 관련된 불만 사항.

*예를 들어, 뉴욕 카운티의 한 소비자는 인터넷 공급업체로부터 Wi-Fi 라우터 임대료를 청구받고 있다는 사실을 알게 되었습니다. 하지만 소비자는 공급업체에서 발급한 라우터를 사용하고 있지 않았습니다. DCP는 회사에 연락을 취했고, 소비자는 9개월 동안 잘못 부과된 요금에 대해 전액 환불을 받았습니다.*

### 소비자가 주의할 사항:

- 청구서를 주의 깊게 검토하십시오. 모든 요금을 검사하여 요청하고 제공받고 있는 서비스에 대한 비용인지 확인하십시오.
- 자동 계약 갱신이 이루어지는지 확인하십시오. 온라인 서비스를 취소할 수 있는 쉬운 방법을 제시하지 않고 누군가에게 온라인 서비스에 대한 요금을 계속 청구하는 것은 뉴욕주에서 불법입니다.
- 항상 세부 조항을 읽으십시오. 서비스 이용 약관을 반드시 검토하고 계약 조항이 있는 경우 이를 주의하여 파악하십시오.

### 1. 코로나19 관련 여행/엔터테인먼트: 여행 및 투어 예약 취소, 공연, 스포츠 이벤트 및 콘서트 취소 등 코로나19 관련 취소 또는 여행 중단으로 인한 불만 사항.

예를 들어, 세인트 로렌스 카운티의 한 소비자는 온라인 여행 사이트를 통해 항공권을 예약했습니다. 그 여행은 나중에 코로나19 팬데믹으로 인해 취소되었습니다. 항공사는 피해를 입은 여행객들에게 전액 환불을 제공하고 있었지만, 항공권을 구입한 온라인 여행 사이트는 환불 발행을 거부했습니다. DCP는 여행 사이트에 연락을 취했고 소비자가 전액 환불을 받을 수 있도록 조치를 취할 수 있었습니다.

#### 소비자가 주의할 사항:

- 계약서 내용, 특히 취소 및 환불 정책을 주의 깊게 검토하십시오. 리셉션 또는 이벤트 공간을 예약할 때, 공급업체의 취소 조항이나 소비자가 통제할 수 없는 조치를 포함하여 이벤트를 취소하거나 다시 예약해야 할 경우 보증금과 지불한 금액이 어떻게 되는지 계약서에 명시되어 있어야 합니다.
- 자신의 권리 알기. 뉴욕시에서는 이벤트 취소 시 티켓 판매자가 티켓 비용을 환불해야 합니다. 이러한 정책은 연기되는 경우에는 적용되지 않으며, 소비자는 연기 조건을 공급업체와 함께 검토해야 합니다.
- 손실을 보호하기 위해 여행 보험에 가입하는 것을 고려하십시오. 보험 약관을 검토하여 보험이 적용되는 것과 적용되지 않는 것이 무엇인지 확인하십시오. 일부 여행자 보험은 제한된 상황만 보장하거나 긴 기간 동안만 보장합니다.

연방거래위원회(FTC)는 소비자 보호 의식을 증진하는 NCPW 기간 동안 여러 가지 공공 이벤트를 주관하고 있습니다. 모든 이벤트 참여는 무료이며 <https://www.consumer.ftc.gov/features/national-consumer-protection-week>에서 확인할 수 있습니다.

뉴욕주 소비자 보호국의 임무는 끊임없이 변화하는 경제에서 소비자를 돕고, 보호하고, 교육하고, 대변하는 것입니다. 소비자 보호국은 민원을 조정하고, 대중들에게 시장 사기에 대한 교육을 제공하고, 입법 및 규제 기관 앞에서 소비자의 이익을 옹호함으로써 시장에서 피해를 입은 개인을 돕기 위해 노력하고 있습니다. 소비자들은 소비자 보호국(<https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>)에 불만을 제기할 수 있습니다.

소비자 보호에 대한 자세한 내용은 DCP 헬프라인(800-697-1220, 월요일부터 금요일까지 오전 8시 30분~오후 4시 30분)으로 전화하거나 [www.dos.ny.gov/consumer-protection](http://www.dos.ny.gov/consumer-protection)을 방문하십시오. 정기적인 소비자 보호 팁 및 리콜 정보를 보려면 Twitter(@NYSConsumer)를 통해 DCP를 팔로우하거나 Facebook([www.facebook.com/nysconsumer](http://www.facebook.com/nysconsumer))을 방문하십시오.

###

다음 웹 사이트에 더 많은 뉴스가 있습니다: [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
뉴욕주 | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418