



Do natychmiastowej publikacji: 11.03.2022

GUBERNATOR KATHY HOCHUL

**GUBERNATOR HOCHUL OGŁASZA, ŻE W 2021 ROKU WYDZIAŁ OCHRONY  
KONSUMENTÓW POMÓGŁ KONSUMENTOM MIESZKAJĄCYM NA TERENIE  
STANU NOWY JORK ODZYSKAĆ PRAWIE 3 MLN USD**

*Wydział Ochrony Konsumentów pomógł prawie 22 000 mieszkańców stanu Nowy Jork, którzy złożyli skargi dotyczące wadliwych produktów, anulowania zamówień z powodu COVID i innych spraw*

*W ramach Krajowego Tygodnia Ochrony Konsumentów Wydział Ochrony Konsumentów stanu Nowy Jork publikuje wytyczne, dzięki którym mieszkańcy stanu Nowy Jork będą mogli dowiedzieć się o powszechnie stosowanych nieuczciwych i wprowadzających w błąd praktykach*

Gubernator Kathy Hochul ogłosiła dziś, że w 2021 roku Wydział Ochrony Konsumentów Stanu Nowy Jork (New York State Division of Consumer Protection, DCP) pomógł 21 855 mieszkańcom stanu Nowy Jork w różnych sprawach związanych z ochroną konsumentów, dzięki czemu do portfeli obywateli wróciła rekordowa kwota 2 918 025 USD. Ogłoszenie to ukazało się w ostatnim dniu Krajowego Tygodnia Ochrony Konsumentów (National Consumer Protection Week).

„Kiedy nieuczciwe podmioty próbują oszukać mieszkańców stanu Nowy Jork, za poszkodowanymi stoi nasz Wydział Ochrony Konsumentów”, **powiedziała gubernator Hochul**. „Jestem dumna, że administracja stanu Nowy Jork pomogła dziesiątkom tysięcy konsumentów odzyskać prawie 3 mln USD ich ciężko zarobionych pieniędzy. Wspólnie zadbamy o to, by wszyscy mieszkańcy stanu Nowy Jork byli chronieni przed oszustwami i nieuczciwymi praktykami”.

Wydział Ochrony Konsumentów Stanu Nowy Jork, który jest częścią Departamentu Stanu (Department of State), zajmuje się edukacją mieszkańców stanu Nowy Jork w zakresie ochrony konsumentów oraz odzyskiwaniem pieniędzy w wyniku powszechnie stosowanych nieuczciwych i wprowadzających w błąd praktyk. W 2021 roku udało się odzyskać prawie 3 mln USD dla 21 855 mieszkańców stanu Nowy Jork, którzy złożyli skargi konsumenckie w pięciu głównych obszarach: wadliwych dostaw, niewystarczającej kwoty zwrotu pieniędzy, wadliwych produktów, oszustw internetowych i anulowania zamówień w związku z COVID. W reakcji na zaistniałe zdarzenia, Wydział Ochrony Konsumentów przedstawia ważne wskazówki w tych pięciu

kategoriach, aby konsumenci posiadali narzędzia pozwalające im zadbać o swoje bezpieczeństwo.

**Sekretarz stanu, Robert J. Rodriguez, powiedział:** „Każdego dnia Wydział Ochrony Konsumentów ciężko pracuje, pomagając konsumentom mieszkającym na terenie stanu Nowy Jork lepiej zrozumieć ich prawa i reprezentując ich interesy. W ramach Krajowego Tygodnia Ochrony Konsumentów zwracamy uwagę na najczęstsze problemy, z jakimi borykają się konsumenci w dzisiejszym cyfrowym świecie, oraz przedstawiamy pomocne wskazówki, jak chronić ich dane osobowe i ciężko zarobione pieniądze”.

**Senator Kevin Thomas powiedział:** „Stan Nowy Jork jest krajowym liderem w dziedzinie ochrony konsumentów przed nieuczciwymi, wprowadzającymi w błąd lub niewłaściwymi praktykami oraz pociągania do odpowiedzialności firm, które łamią prawo. Podczas Krajowego Tygodnia Ochrony Konsumentów staramy się zapewnić wszystkim mieszkańcom stanu Nowy Jork środki, których potrzebują, aby chronić się przed oszustwami i podejmować rozsądne decyzje finansowe. Dziękuję gubernator Hochul za jej nieustające wysiłki na rzecz ochrony i wzmocnienia pozycji ponad 19 milionów konsumentów, którzy mieszkają na terenie stanu Nowy Jork”.

**Członkini Zgromadzenia, Nily Rozic, powiedziała:** „W ciągu ostatnich kilku lat konsumenci w stanie Nowy Jork stanęli w obliczu bezprecedensowych problemów – od wyłudzeń i podwyżek cen po oszustwa i kradzież tożsamości. Jako przewodnicząca Komisji ds. Ochrony i Spraw Konsumentów (Consumer Affairs and Protection) Zgromadzenia Stanu Nowy Jork ciężko pracuję, walcząc o naszych konsumentów i zapewniając im niezbędną ochronę i pomoc”.

Ogłoszenie to jest następstwem komunikatu gubernator Hochul z 7 marca, w którym ogłoszono, że Departament Pojazdów Silnikowych stanu Nowy Jork (NYS Department of Motor Vehicles) pomógł mieszkańcom stanu Nowy Jork odzyskać ponad 1,65 mln USD w towarach i usługach od nieuczciwych dealerów samochodowych i warsztatów.

### **Pięć głównych kategorii skarg konsumenckich w 2021 r. oraz wskazówki dotyczące ochrony konsumentów:**

1. **Zamówienia/dostawy:** Reklamacje dotyczące zamówień i dostaw zakupionych towarów, w tym brakujących produktów, nieprawidłowo otrzymanych produktów, opóźnień w dostawie lub towarów, które nigdy nie zostały wysłane.

*Na przykład konsument z hrabstwa Queens zamówił pięć sztuk odzieży w sklepie internetowym, ale dotarła do niego tylko jedna sztuka. Konsument skontaktował się ze sprzedawcą i uzyskał informację, że pozostałe przedmioty zostały wysłane oddzielnie, ale nie otrzymał żadnych dodatkowych przesyłek. Konsument próbował ponownie skontaktować się ze sprzedawcą, ale firma nie*

*zareagowała. Wydział Ochrony Konsumentów skontaktował się z firmą w imieniu konsumenta i zadbał o pełny zwrot środków za cztery nieotrzymane produkty.*

#### **Wskazówki dla konsumentów:**

- Pamiętaj, aby podczas zakupów w Internecie zawsze korzystać z zaufanych witryn. Konsumenty powinni dokonywać zakupów w znanych im witrynach i zachować ostrożność w przypadku witryn nieznanymi lub takich, które sprzedają produkty osób trzecich.
- Dowiedz się więcej o [federalnych przepisach handlowych dotyczących zamówień składanych drogą pocztową, przez Internet lub telefonicznie z 1975 r.](#) (Federal Mail, Internet, or Telephone Order Merchandise Rule), które nakładają na sprzedawców detalicznych obowiązek dostarczenia produktów zamówionych pocztą, telefonicznie lub przez Internet w ciągu 30 dni, chyba że w momencie zakupu określono inaczej. Konsument powinien zostać powiadomiony w przypadku opóźnienia w realizacji zamówienia. Jeśli sprzedający nie może skontaktować się z klientem w celu uzyskania jego zgody na opóźnienie, musi bezzwłocznie zwrócić mu całość pieniędzy zapłaconych za niewysłany towar.
- Śledź swoje przesyłki. Sprawdź informacje dotyczące śledzenia przesyłki i niezwłocznie zgłoś wszelkie problemy sprzedawcy i firmie przewozowej. Oszustwa związane ze śledzeniem przesyłek i dostaw stają się coraz powszechniejsze, dlatego konsumenci powinni zachować szczególną ostrożność w przypadku niechcianych wiadomości tekstowych lub e-maili dotyczących nieznanego przesyłki lub dostawy.

1. **Zwroty kosztów/polityka sklepu:** Reklamacje dotyczące zwrotów i zasad obowiązujących w sklepie, w tym zasad dotyczących zwrotów, opłat za zwrot produktów oraz zwrotów za towary uszkodzone.

*Na przykład konsument z hrabstwa Rockland kupił sofę w sklepie meblowym. Po dostarczeniu sofy konsument zauważył, że jest ona uszkodzona, i natychmiast skontaktował się ze sklepem. Sklep odebrał wadliwą sofę, ale nie zwrócił konsumentowi pełnej kwoty. Wydział Ochrony Konsumentów skontaktował się z firmą i w drodze mediacji udało się doprowadzić do zwrotu pełnej kwoty.*

#### **Wskazówki dla konsumentów:**

- Poznaj swoje prawa. W stanie Nowy Jork sklepy muszą wyraźnie podawać swoje zasady dotyczące zwrotu pieniędzy. Jeśli nie określono zasad zwrotu pieniędzy, konsumenci mają 30 dni od daty zakupu na otrzymanie pełnego zwrotu pieniędzy lub kredytu (według uznania konsumenta), za okazaniem paragonu lub innego potwierdzenia, że nie

upłynęło 30 dni, i pod warunkiem, że towar nie był używany ani nie został uszkodzony.

- Zapytaj o zasady zwrotu. Zapytaj, czy sklep pobiera opłatę za zwrot towaru lub czy towar musi być w określonym stanie, aby zwrot został przyjęty.
- Zachowaj wszystkie rachunki za zakupy, aby ułatwić zwrot pieniędzy.

1. **Towary/produkty:** Skargi związane z towarami lub produktami, które nie spełniły oczekiwań konsumentów.

*Na przykład konsument z hrabstwa Kings kupił konwekcyjną kuchenkę mikrofalową, ale po jej zainstalowaniu okazało się, że funkcja pieczenia konwekcyjnego nie działa. Firma czterokrotnie wysyłała serwisanta do domu konsumenta w celu naprawy kuchenki, ale problem nie został rozwiązany. Dzięki pomocy Wydziału Ochrony Konsumentów klient otrzymał pełny zwrot pieniędzy zapłaconych za kuchenkę mikrofalową.*

**Wskazówki dla konsumentów:**

- Aby uniknąć oszustw, kupuj na zaufanych stronach lub w zaufanych sklepach. Należy pamiętać, że jeśli strona internetowa prowadzi do strony innej firmy w celu zamówienia towaru, pierwsza strona nie ponosi odpowiedzialności za zamówienia złożone na stronie innej firmy. Przed złożeniem zamówienia w nowej witrynie internetowej zawsze przeczytaj zweryfikowane opinie klientów.
- Zawsze czytaj specyfikacje produktów, aby mieć pewność odnośnie zamawianego produktu. Upewnij się, że produkt przedstawiony na zdjęciu jest tym, który spodziewasz się otrzymać.
- Robiąc zakupy dla dzieci, sprawdź, czy produkty są dostosowane do ich wieku – producenci są zobowiązani do umieszczania takich informacji na opakowaniach. Amerykańska Komisja ds. Bezpieczeństwa Produktów Konsumenckich (U.S. Consumer Product Safety Commission, CPSC) regularnie informuje konsumentów o [produktach wycofywanych z rynku](#), co jest doskonałym narzędziem, które ułatwia bezpieczne robienie zakupów.
- Zapoznaj się z zasadami zwrotu towarów obowiązującymi w sklepie i zachowaj paragony, aby ułatwić sobie dokonywanie zwrotów.

1. **Usługi internetowe:** Skargi dotyczące błędnych opłat, rozliczeń oraz jakości towarów lub usług.

*Na przykład konsument z hrabstwa Nowy Jork zauważył, że jego dostawca Internetu wystawia mu rachunek za dzierżawę routera Wi-Fi. Konsument nie korzystał jednak z routera dostarczonego przez operatora. Wydział Ochrony*

*Konsumentów skontaktował się z firmą, a konsumentowi zwrócono pieniądze za wszystkie dziewięć miesięcy niesłusznie naliczanych opłat.*

#### **Wskazówki dla konsumentów:**

- Dokładnie przeglądaj swoje rachunki. Przeanalizuj wszystkie opłaty i upewnij się, że dotyczą one zamawianych przez Ciebie i dostarczanych usług.
- Sprawdzaj automatyczne odnawianie umów. W stanie Nowy Jork nielegalne jest dalsze pobieranie opłat za usługi internetowe bez zaoferowania odbiorcy możliwości łatwego anulowania usługi przez Internet.
- Zawsze czytaj to, co jest napisane drobnym drukiem. Pamiętaj, aby zapoznać się z warunkami świadczenia usługi i, w razie podpisania umowy, zadbaj o to, aby dobrze zrozumieć jej postanowienia.

1. **Anulowanie lub przerwanie wyjazdu/imprezy z powodu COVID-19:** Skargi z powodu odwołania lub przerwania imprez i podróży w związku z COVID-19, w tym odwołanych rezerwacji podróży i wycieczek oraz odwołanych przedstawień, imprez sportowych i koncertów.

*Na przykład konsument z hrabstwa St. Lawrence zarezerwował bilety lotnicze za pośrednictwem internetowej strony dla podróżnych. Wyjazd został później odwołany z powodu pandemii COVID-19. Linie lotnicze zaoferowały pełny zwrot pieniędzy poszkodowanemu podróżnym, ale strona internetowa, na której zakupiono bilety, odmówiła ich wydania. Wydział Ochrony Konsumentów skontaktował się z firmą turystyczną i był w stanie zapewnić konsumentowi pełny zwrot pieniędzy.*

#### **Wskazówki dla konsumentów:**

- Dokładnie zapoznaj się z umowami, zwłaszcza z zasadami anulowania rezerwacji i zwrotu pieniędzy. Rezerwując miejsce na przyjęcie lub imprezę, upewnij się, że w umowie jest jasno określone, co stanie się z depozytem i innymi wpłaconymi pieniędzmi, jeśli impreza będzie musiała zostać odwołana lub przełożona na inny termin, w tym jakie są postanowienia dotyczące odwołania imprezy przez sprzedawcę lub w przypadku zdarzeń pozostających poza Twoją kontrolą.
- Poznaj swoje prawa. W stanie New Jersey sprzedawcy biletów są zobowiązani do zwrotu kosztów biletu w przypadku odwołania imprezy. Zasady te nie mają zastosowania w przypadku przełożenia imprezy na

- inny termin; konsumenci powinni uzgodnić warunki przełożenia terminu wydarzenia ze sprzedawcą.
- o Warto rozważyć wykupienie ubezpieczenia podróznego, aby zabezpieczyć się przed ewentualnymi stratami, ale należy zapoznać się z warunkami polisy, aby sprawdzić, co obejmuje, a czego nie. Niektóre polisy ubezpieczenia podróznego obejmują tylko ograniczone okoliczności lub mają długie okresy weryfikacji.

Federalna Komisja Handlu (Federal Trade Commission, FTC) organizuje podczas Krajowego Tygodnia Ochrony Konsumentów kilka imprez publicznych, które promują wiedzę na temat ochrony konsumentów. Udział we wszystkich wydarzeniach jest bezpłatny, a ich wykaz można znaleźć na stronie <https://www.consumer.ftc.gov/features/national-consumer-protection-week>.

Zadaniem Wydziału Ochrony Konsumentów Stanu Nowy Jork jest pomoc, ochrona, edukacja i reprezentowanie konsumentów w ciągle zmieniającej się gospodarce. Wydział Ochrony Konsumentów usilnie stara się pomagać osobom poszkodowanym na rynku poprzez mediacje w sprawach skarg, edukację społeczeństwa w zakresie oszustw rynkowych oraz reprezentowanie interesów konsumentów przed organami ustawodawczymi i regulacyjnymi. Konsumenci mogą złożyć skargę do Wydziału Ochrony Konsumentów pod adresem <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

Więcej informacji na temat ochrony konsumentów można uzyskać pod numerem infolinii DCP 800-697-1220, od poniedziałku do piątku w godz. 8:30-16:30, lub na stronie internetowej [www.dos.ny.gov/consumer-protection](http://www.dos.ny.gov/consumer-protection). Aby regularnie otrzymywać wskazówki dotyczące ochrony konsumentów i informacje o wycofaniu produktów z rynku, śledź komunikaty Wydziału Ochrony Konsumentów na Twitterze pod adresem @NYSConsumer lub na Facebooku pod adresem [www.facebook.com/nysconsumer](http://www.facebook.com/nysconsumer).

###

Dodatkowe wiadomości są dostępne na stronie [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
Stan Nowy Jork | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418