



Для немедленной публикации: 11.03.2022

ГУБЕРНАТОР КЭТИ ХОКУЛ

ГУБЕРНАТОР ХОКУЛ ОБЪЯВИЛА, ЧТО УПРАВЛЕНИЕ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В 2021 ГОДУ ПОМОГЛО ПОТРЕБИТЕЛЯМ НЬЮ-ЙОРКА ВЕРНУТЬ ПОЧТИ 3 МИЛЛИОНА ДОЛЛАРОВ

Управление по защите прав потребителей помогло почти 22 000 жителей Нью-Йорка с жалобами, связанными с дефектными товарами, отменами в связи с COVID и многим другим

В рамках Национальной недели защиты прав потребителей Управление по защите прав потребителей штата Нью-Йорк делится рекомендациями, чтобы информировать жителей Нью-Йорка о распространенных недобросовестных и обманных действиях

Сегодня губернатор штата Нью-Йорк Кэти Хокул объявила, что в 2021 году Управление по защите прав потребителей штата Нью-Йорк (New York State Division of Consumer Protection) оказало помощь 21 855 жителям Нью-Йорка по различным вопросам защиты прав потребителей, в результате чего в кошельки потребителей были возвращены рекордные 2 918 025 долларов. Это объявление было сделано в последний день Национальной недели защиты прав потребителей.

«Наше Управление по защите прав потребителей защищает жителей Нью-Йорка от злоумышленников, — **сказала губернатор Хокул.** Я горжусь тем, что штат Нью-Йорк помог десяткам тысяч потребителей вернуть почти 3 млн долларов их с трудом заработанных денег. Работая вместе, мы обеспечим защиту всех жителей Нью-Йорка от мошенничества и обманных действий».

Управление по защите прав потребителей штата Нью-Йорк, входящее в состав Государственного департамента, занимается информированием жителей Нью-Йорка о вопросах защиты прав потребителей и возвратом денег в результате распространенных недобросовестных и обманных действий. В 2021 году почти 3 млн долларов было возмещено 21 855 жителям Нью-Йорка по потребительским претензиям; пять основных причин претензий касаются ошибок при доставке, недостаточного возмещения, дефектных товаров, мошенничества в Интернете и отмены в связи с COVID. В ответ на эти претензии Управление по защите прав потребителей представляет важные советы по этим пяти категориям, чтобы потребители были вооружены инструментами для обеспечения безопасности.

Секретарь штата Роберт Дж. Родригес (Robert J. Rodriguez): «Каждый день Управление по защите прав потребителей усердно работает, помогая потребителям Нью-Йорка лучше понять свои права и представляя их интересы. В рамках Национальной недели защиты прав потребителей мы обращаем внимание на наиболее распространенные жалобы, с которыми сталкиваются потребители в современном цифровом мире, и даем полезные советы по защите их личной информации и с трудом заработанных денег».

Сенатор штата Кевин Томас (Kevin Thomas): «Штат Нью-Йорк является национальным лидером по защите потребителей от недобросовестных, мошеннических или неправомерных действий, а также по привлечению к ответственности компаний, нарушающих закон. Во время Национальной недели защиты прав потребителей мы заботимся о том, чтобы все жители Нью-Йорка имели необходимые ресурсы для защиты от мошенничества и принятия разумных финансовых решений. Я благодарю губернатора Хокул за ее постоянные усилия по защите и расширению прав и возможностей более 19 млн потребителей, которые называют штат Нью-Йорк своим домом».

Член Ассамблеи Нили Розич (Nily Rozic): «За последние несколько лет потребители Нью-Йорка столкнулись с беспрецедентными проблемами - от повышения цен до мошенничества и кражи личных данных. В роли председателя Комитета Ассамблеи штата Нью-Йорк по делам потребителей и защите их прав я упорно борюсь за наших потребителей и обеспечиваю им необходимую защиту и помощь».

Это заявление последовало за заявлением губернатора Хокул от 7 марта, в котором сообщалось, что Департамент транспортных средств штата Нью-Йорк (Department of Motor Vehicles) помог жителям Нью-Йорка вернуть более 1,65 млн долларов за товары и услуги от ненадежных или мошеннических автодилеров и ремонтных мастерских.

Пять основных категорий жалоб потребителей в 2021 году и советы по защите потребителей:

1. **Заказы/Доставки:** Вопросы, связанные с заказом и доставкой приобретенных товаров, включая недостающие товары, неправильно полученные товары, несвоевременную или отсроченную доставку или товары, которые так и не были отправлены.

Например, потребитель из округа Куинс (Queens) заказал в интернет-магазине пять предметов одежды, но пришел только один предмет. Потребитель связался с продавцом, и ему сообщили, что другие товары были отправлены отдельно, но потребитель так и не получил никаких дополнительных отправок. Потребитель снова попытался

связаться с продавцом, но компания не отреагировала. Управление DCP связалось с компанией от имени потребителя и договорилась о полном возврате денег за четыре неполученных товара.

Потребителям необходимо:

- При покупке в Интернете всегда делать покупки на проверенных сайтах. Потребителям следует совершать покупки на известных им сайтах и проявлять осторожность в отношении незнакомых сайтов или сайтов, на которых размещаются товары сторонних продавцов.
- Ознакомиться с [Федеральным правилом о товарах, заказанных по почте, Интернету или телефону от 1975 года](#), которое требует, чтобы розничные продавцы доставляли товары, заказанные по почте, телефону или Интернету, в течение 30 дней, если иное не указано в момент покупки. Если произошла задержка, вас должны уведомить об этом. Если компания не может связаться с вами, чтобы получить ваше согласие на такую задержку, она должна, не спрашивая вас, незамедлительно вернуть все деньги, которые вы заплатили за неотправленный товар.
- Отслеживать свои посылки Просмотрите информацию об отслеживании посылки и немедленно сообщите о любых проблемах продавцу и транспортной компании. Мошенничество с отслеживанием и доставкой посылок становится распространенным явлением, и потребителям следует с особой осторожностью относиться к незапрошенным текстовым сообщениям или электронным письмам о незнакомом отправлении или доставке.

1. **Возврат средств/Политика магазина:** Претензии, связанные с возвратом денег и политикой магазина, включая политику возврата, сборы при возврате и возврат денег за поврежденные товары.

Например, потребитель в округе Рокленд (Rockland) приобрел диван в мебельном магазине. После доставки потребитель увидел, что диван имеет дефект, и немедленно обратился в магазин. Магазин забрал бракованный диван, но не вернул потребителю его полную стоимость. Управление DCP связалось с компанией и смогло договориться о полном возмещении расходов.

Потребителям необходимо:

- Знать свои права. В штате Нью-Йорк магазины должны четко обозначить свои правила возврата. Если политика возврата не установлена, у потребителя есть 30 дней с даты покупки, чтобы

получить полный возврат или возмещение (по выбору потребителя), с предоставлением чека или любого другого подтверждения, свидетельствующего о том, что 30 дней не истекли, при условии, что товар не был использован или поврежден.

- Спросите о правилах возврата денег. Спросите, взимает ли магазин комиссию за возврат товара или для принятия возврата необходимо, чтобы товар был в определенном состоянии.
- Сохраняйте все чеки на покупки, чтобы их можно было легко вернуть.

1. **Товар/Продукт:** Претензии, связанные с товарами или продуктами, которые не соответствовали ожиданиям потребителей.

Например, потребитель из округа Кингс (Kings) приобрел микроволновую печь с конвекцией, но после ее установки функция конвекционной выпечки не работала. Компания четыре раза посылала специалиста по обслуживанию домой к потребителю в попытке отремонтировать микроволновую печь, но проблема так и не была устранена. Благодаря процедуре посредничества Управления DCP потребителю была полностью возмещена стоимость микроволновой печи.

Потребителям необходимо:

- Совершать покупки на проверенных сайтах или в проверенных магазинах, чтобы избежать мошенничества. Помните, что если сайт ведет на сторонний сайт для заказа товара, первый сайт не несет ответственности за заказы, сделанные на стороннем сайте. Прежде чем сделать заказ на новом сайте всегда читайте проверенные отзывы покупателей.
- Всегда читать технические характеристики товара, чтобы быть уверенным в том, какой товар они ожидают получить. Убедиться, что на фотографии изображен именно тот товар, который вы ожидаете получить.
- Покупая товары для детей, убедиться, что они соответствуют их возрасту - производители обязаны указывать эту информацию на упаковке. Комиссия по безопасности потребительских товаров США (The U.S. Consumer Product Safety Commission) регулярно информирует потребителей [об отзывах продукции](#), что помогает безопасно совершать покупки.
- Изучить правила возврата товаров в магазине и сохранять чеки для удобства возврата.

1. **Интернет/Онлайн-услуги:** Претензии, связанные с ошибочными начислениями, выставлением счетов и качеством товаров или услуг.

Например, потребитель из округа Нью-Йорк заметил, что интернет-провайдер выставил ему счет за аренду Wi-Fi маршрутизатора. Однако потребитель не использовал маршрутизатор, выданный провайдером. Управление DCP связалось с компанией, и потребителю были возвращены деньги за все девять месяцев ошибочных начислений.

Потребителям необходимо:

- Тщательно проверять свои счета. Изучать все счета и убедиться, что они относятся к услугам, которые вы запрашивали и получаете.
- Проверять автоматическое продление договоров. В штате Нью-Йорк незаконно продолжать взимать плату за онлайн-услуги, не предоставляя простой способ отменить услугу через интернет.
- Читать то, что написано мелким шрифтом. Обязательно ознакомиться с условиями предоставления услуги и разобраться в положениях договора, если таковой имеется.

1. Претензии по развлечениям/путешествиям, связанные с COVID-19:

Претензии в связи с отменой или прерыванием мероприятий и поездок, связанных с COVID-19, включая отмену бронирования поездок и туров, а также отмену шоу, спортивных мероприятий и концертов.

Например, потребитель в округе Сент-Лоренс бронирует авиабилеты через туристический сайт в Интернете. Позднее перелет отменяется в связи с пандемией COVID-19. Авиакомпания предложила пострадавшим путешественникам полный возврат денег, но туристический сайт, на котором были куплены билеты, отказался предоставить возмещение. Управление DCP связалось с туристическим сайтом и смогло договориться о том, чтобы потребитель получил полный возврат денег.

Потребителям необходимо:

- Внимательно изучать договоры, особенно правила отмены и возврата денег. При бронировании помещения для приема или мероприятия убедитесь, что в договоре четко прописано, что произойдет с вашим депозитом и любыми уплаченными деньгами, если мероприятие придется отменить или перенести, включая положения об отмене мероприятия поставщиком или силами, не зависящими от вас.
- Знать свои права. В штате Нью-Йорк продавцы билетов обязаны возместить стоимость билета в случае отмены мероприятия. Эти

- правила не применяются в случае переноса сроков; потребители должны обсудить условия переноса сроков с продавцом.
- Рассмотреть возможность приобретения страховки на время поездки, чтобы защитить свои потери, но при этом обязательно ознакомиться с условиями и положениями, чтобы узнать, что полис покрывает, а что нет. Некоторые полисы страхования путешественников покрывают только ограниченные ситуации или имеют длительные периоды ожидания.

Федеральная торговая комиссия (Federal Trade Commission, FTC) проводит несколько публичных мероприятий в рамках недели по защите прав потребителей, которые направлены на повышение осведомленности о защите прав потребителей. Все мероприятия бесплатны для участия, их можно найти на сайте <https://www.consumer.ftc.gov/features/national-consumer-protection-week>.

Миссия Отдела защиты прав потребителей штата Нью-Йорк заключается в оказании помощи, защите, просвещении и представлении интересов потребителей в условиях постоянно меняющейся экономики. Управление защиты прав потребителей прилагает все усилия для оказания помощи лицам, пострадавшим на рынке, путем посредничества при рассмотрении жалоб, а также просвещения населения о мошенничестве на рынке и отстаивания интересов потребителей в законодательных и регулирующих органах. Потребители могут подать претензию в Управление по защите прав потребителей по адресу <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

Для получения дополнительной информации звоните на горячую линию Управления DCP по номеру 800-697-1220, с понедельника по пятницу 08:30 до 16:30 или посетите веб-сайт Управления DCP www.dos.ny.gov/consumer-protection. Чтобы регулярно получать советы по защите прав потребителей и информацию об отзывах, следите за новостями Управления DCP через Twitter: @NYSConsumer и Facebook: www.facebook.com/nysconsumer.

###

Другие новости см. на веб-сайте www.governor.ny.gov
Штат Нью-Йорк | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418