



立即發佈：2023 年 3 月 3 日

凱西·霍楚爾州長

霍楚爾州長宣佈紐約州消費者保護部 2022 年已協助紐約消費者挽回近 240 萬美元損失

消費者保護部 2022 年已協助近 20,000 名紐約民眾處理消費者投訴

為啓動全國消費者保護週，消費者保護部現正共享 2022 年收到前五類消費者投訴和保護消費者的貼士：

為啓動全國消費者保護週，凱西·霍楚爾州長今天宣佈，紐約州消費者保護部 2022 年已協助 19,752 名紐約民眾處理各種消費者保護事件，最終幫助消費者挽回 240 萬美元損失。全國消費者保護週將於每年 3 月的第一週舉行，以幫助消費者瞭解他們享有的權利，並共享可用於幫助保護他們的資源。今年的全國消費者保護週將於 3 月 5-11 日舉行，消費者保護部將共享 2022 年收到的前五類消費者投訴，並就這些主題提供關於消費者教育、告知和保護的貼士。

霍楚爾州長表示，「我領導的政府一直勤勉努力，設法將欺詐商家從辛勤工作的紐約民眾口袋裏偷來的數百萬美元退還給消費者，藉助這些可用於在快速變化的經濟中保持安全的貼士與工具，我們將繼續保護消費者，確保紐約民眾瞭解他們享有的權利，並追究不誠實的企業的責任。」

州務卿羅伯特·J·羅德里格斯 (Robert J. Rodriguez)

表示：「去年，我們的消費者保護部孜孜不倦地幫助成千上萬的紐約民眾從無良商家手中收回他們的血汗錢。我們將繼續開展這項重要工作，幫助確保消費者瞭解自己享有的權利，並擁有保護自己及家人免受欺詐所需的工具。」

2022 年收到的前五類消費者投訴和保護消費者的貼士：

訂單/交貨：

與購買的商品訂單和交貨相關的投訴，包括商品丟失、收到的商品有誤、交貨延遲或商品從未發貨。

例如，威徹斯特縣 (Westchester County) 的一位消費者向布魯克林 (Brooklyn)

的一家大型零售商訂購了臥室傢俱。銷售時確定的預定發貨日期為 2 月 3 日，但後來更改為 4 月 3 日。得知新的發貨日期後，消費者聯絡傢俱店取消訂單，但被告知其將被收取 15% 的補貨費。該消費者向消費者保護部提交了投訴，並且消費者保護部能夠安排向該消費者全額退款。

消費者應該：

- 記住始終在受信任的網站上進行線上購物。消費者應從他們熟悉的網站購物，並且在不熟悉的網站或銷售第三方賣家商品的網站購物時務必謹慎。

- 瞭解 [1975](#)

[年的聯邦郵件、網際網路或電話訂購商品規則](#)，該規則規定，除非在購買時另有說明，否則零售商須在 30

天內交付透過郵件、電話或在線訂購的產品。如果有延誤，必須通知您。如果公司無法聯絡到您以徵得您對延遲的同意，他們必須在未經要求的情況下立即退還您為未發貨商品支付的所有款項。

- 藉由社交媒體購物時務必小心。社交媒體商業日益受到購物者青睞，據專家稱，其成長速度是傳統電子商務經濟的三倍。隨著越來越多的消費者直接或藉由社交媒體平台上的連結瀏覽與購物，我們敦促消費者留意甄別冒名頂替品牌和發表虛假消費者評價的假冒零售商。研究並驗證供應商，以免在模仿網站上訂購永遠不會到貨的產品。

跟蹤包裹。查看包裹的跟蹤資訊，並立即向零售商和運輸公司報告任何問題。

- 消費者應該意識到，不請自來的關於不熟悉的發貨或投遞的簡訊或電郵可能是包裹跟蹤和遞送詐騙的跡象，若收到該等簡訊或電郵，他們應該謹慎行事。

退款/商店政策：與退款和商店政策相關的投訴，包括退貨政策、補貨費和損壞商品的退款。

例如，布隆克斯縣 (Bronx County)

的一位消費者從直銷員那裡購買了炊具。四天後，她收到了炊具，但她認為不值得花那麼多錢。該消費者聯絡了炊具公司，但被告知根據[冷靜規則]，她儘可在購買之日起的三天內啟動退貨。然而，該消費者注意到，該公司網站宣傳的退貨政策是消費者可在收到商品後十天進行退貨。該消費者在收到商品後三天將所有商品寄回了該公司，但該公司拒絕退款。消費者保護部

(DCP) 代表該消費者聯絡該公司，並安排該消費者收到 2000 美元的全額退款。

消費者應該：

- 知道您的權利。在紐約州，商店必須在顯眼位置發佈他們的退款政策。若沒有發佈退款政策，消費者可以在購買之日後 30 天收到全額退款或積分（由消費者選擇）。您必須提供供應商提供的可證明自購買之日起未超過 30 天的收據或任何其他確認文件，並且商品未被使用或損壞。

- 詢問退款政策。在購買昂貴商品之前，要求商店提供與退貨相關的任何條件或成本資訊，如補貨費。
保存所有購買收據，以便於退貨。

商品/產品：與不符合消費者期望的商品或產品有關的投訴。

例如，拿索縣 (Nassau County) 的一位消費者從電器店購買了一件新爐竈。安裝後，爐竈會在烹飪過程中間歇性關閉。該消費者聯絡了該零售商，但該零售商指示她聯絡製造商。在多次撥打電話並試圖與製造商解決問題後，該消費者聯絡了消費者保護部。在聯絡製造商之後，消費者保護部能夠安排該消費者收到 7,303 美元的全額退款並拆除爐竈。

消費者應該：

- 在受信任的網站購物以避免欺詐。請注意，如果網站將消費者引導至第三方來訂購商品，則第一個網站不對第三方網站上的訂單負責。在新網站上下訂單之前，請務必閱讀經過驗證的客戶評論。始終閱讀產品規格以確定您將收到的產品。確保圖片中的產品是您期望收到的產品。
為小孩子購物時，請檢查產品對於他們的年齡而言是否安全——製造商必須在包裝上提供此資訊。美國消費品安全委員會 (U.S. Consumer Product Safety Commission, CPSC) 會定期向消費者通報[產品召回情況](#)，這是一個安全購物的絕佳工具。審查商店退貨政策並保留收據以方便退貨。

居家改善：與居家改善、修理服務和承包商相關的投訴。

例如，尼加拉縣 (Niagara County) 的一位消費者雇用一間特許塗料公司來修補幾面牆上的洞，並重新塗刷他們

家的內牆。所做的工作享受保固服務，因此當一些用於修補孔洞的膠帶開始剝落時，該消費者試圖聯絡該公司進行修復。不幸的是，該特許公司後來歇業了。該消費者多次嘗試聯絡母公司，但未收到回復。消費者保護部代表該消費者聯絡了母公司，並能安排依據保固調控完成修復工作，而該消費者不承擔任何費用。

消費者應該：

-

向多位信譽良好且投保的承包商索取至少三份估價，包括工作所需的物料、價格和服務清單。

-請求並檢查承包商的參考資料。透過商業促進局 (Better Business Bureau)

和其他網站查找該承包商，並與當地供應商及朋友交談，看看他們是否可以提供可能有用的資訊。若您住在紐約市、威徹斯特縣、拿索縣、薩福克縣、奧倫吉縣、普特南縣或洛克蘭縣，請諮詢當地消費者事務辦公室。若您住在其它縣，請與當地市政當局聯絡，瞭解他們是否向居家改善承包商簽發許可證。

-若合約價格超過 500

美元，紐約州法律規定須簽訂一份書面合約，其中包含承包商聯絡資訊（包含電話號碼）、價格、付款排程、開始和結束日期以及對待完成的工作的詳盡描述。

-

協商與工作特定階段的完成度相關的付款排程。切勿提前支付全額款項，並儘量限制開工前支付的任何保證金金額。

-確保您收到並保存所有保固副本，包括所用物料的保固。

-

知道您的權利。消費者可以在簽訂居家改善合約後的三天內取消合約。所有取消必須以書面形式提出。

信用卡：與錯誤收費、記帳、信用卡福利和非法附加費相關的投訴。

例如，卡尤加縣 (Cayuga County)

的一位消費者藉由她的旅行信用卡購買了一次旅游行程，其中包含多項旅行福利和服務，如行程取消保險。在預定行程的四天前，該消費者的丈夫遭遇了醫療緊急情況，這符合行程取消的條件。該消費者向她的信用卡公司提出了索賠，提交了所需的證明檔案，然後在隨後的四個月內多次聯絡他們以瞭解更新資訊。索賠審查員多次答應給她回電話，但她始終沒有接到回電。在該消費者向消費者保護部提出投訴後，消費者保護部就聯絡了該信用卡公司，並安排該消費者收到總額超過 15,000 美元的全額退款。

消費者應該：

-
查核您的帳單。檢查所有費用並確保它們是您請求和正在接受的服務的費用。

-
知曉自動續訂合約的費用。在紐約州，繼續向某人收取線上服務費用而不提供簡單的線上取消服務方法是違法的。

-始終閱讀細則條款。確保您查核服務的條款與條件，並理解合約條款。

州參議員凱文·托馬斯 (Kevin Thomas)

表示，「在全國消費者保護週期間，我對我們為確保紐約消費者知情和安全所做的工作感到驕傲。我很感謝在霍楚爾州長的領導下，州務院團隊在 2022 年幫助消費者挽回了高達 240 萬美元的損失，這確實令人欽佩。」

州下議員奈利·洛茲奇 (Nily Rozic)

表示，「從哄抬物價到欺詐和身份盜用，紐約消費者不斷面臨被騙的風險。在紐約，我們正在努力為消費者爭取權益，我很感謝有機會與霍楚爾州長合作，以確保紐約民衆得到必要的保護和幫助。」

聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission)

在全國消費者保護週期間主導了多項公共活動，以提高消費者保護意識。所有活動均可免費參加，並可於[此處](#)。

關於紐約州消費者保護司

紐約州消費者保護部的使命是在不斷變化的經濟中協助、保護、教育和為消費者發聲。消費者保護部透過其投訴調解工作努力協助在市場中受到侵害的個人，對公眾進行市場詐騙教育，並在立法和監管機構面前為消費者的利益發聲。

紐約州消費者保護廳致力為州內消費者提供教育資訊、協助資源和權利。消費者可以造訪以下網站向消費者保護部提交投訴：<https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>。

如需更多消費者保護資訊，請於週一至週五上午 8:30 至下午 4:30

撥打消費者保護部服務熱線 800-697-1220，或造訪 www.dos.ny.gov/consumer-protection。有關常規消費者保護貼士和召回資訊，請透過 Twitter 的 @NYSConsumer 或 Facebook 的 www.facebook.com/nysconsumer

關注消費者保護部。在[此處](#)註冊以直接透過您的電子郵件或電話接收消費者提醒。

###