



Diffusione immediata: 03/03/2023

GOVERNATRICE KATHY HOCHUL

LA GOVERNATRICE HOCHUL ANNUNCIA CHE LA DIVISIONE PER LA PROTEZIONE DEI CONSUMATORI DEL DIPARTIMENTO DI STATO DI NEW YORK HA RESTITUITO QUASI 2,4 MILIONI DI DOLLARI AI CONSUMATORI NEL 2022

Nel corso del 2022, la Divisione per la protezione dei consumatori ha fornito assistenza a quasi 20.000 newyorkesi

Per dare il via alla Settimana nazionale per la protezione dei consumatori, la Divisione per la protezione dei consumatori rende pubbliche le prime cinque categorie di reclami dei consumatori ricevuti nel 2022 con suggerimenti per proteggere i consumatori

Per dare il via alla Settimana nazionale per la protezione dei consumatori, la governatrice Kathy Hochul ha annunciato oggi che nel 2022 la Divisione per la protezione dei consumatori del Dipartimento di Stato di New York ha fornito assistenza a 19.752 newyorkesi con una serie di questioni relative alla protezione dei consumatori, che ha portato alla restituzione di quasi 2,4 milioni di dollari ai consumatori. La Settimana nazionale per la protezione dei consumatori viene celebrata ogni anno durante la prima settimana di marzo per aiutare gli utenti a comprendere i propri diritti come consumatori e condividere le risorse disponibili per la protezione dei loro interessi. Quest'anno la Settimana nazionale per la protezione dei consumatori cade dal 5 all'11 marzo e la Divisione per la protezione dei consumatori condivide le prime cinque categorie di reclami dei consumatori ricevuti nel 2022 con suggerimenti per educare, informare e proteggere i consumatori su questi argomenti.

"La mia amministrazione ha lavorato diligentemente per restituire milioni di dollari ai consumatori che le imprese fraudolente hanno rubato dalle tasche dei laboriosi newyorkesi", **ha dichiarato la governatrice Hochul.** "Con suggerimenti e strumenti disponibili per stare al sicuro in questa economia in rapida evoluzione, continueremo a proteggere i consumatori, garantiremo che i newyorkesi siano informati dei loro diritti e riterremo responsabili le imprese disoneste".

Il Segretario di Stato Robert J. Rodriguez ha dichiarato: "Nell'ultimo anno, la nostra Divisione per la protezione dei consumatori ha lavorato instancabilmente per aiutare migliaia di newyorkesi a recuperare i loro sudati guadagni da attività senza scrupoli. Continueremo questo importante lavoro per garantire che i consumatori siano informati

dei loro diritti e dispongano degli strumenti di cui hanno bisogno per proteggere se stessi e le loro famiglie dalle frodi".

Le prime cinque categorie di reclami dei consumatori ricevuti nel 2022 e suggerimenti per la tutela dei consumatori:

Ordini/consegne: Reclami relativi all'ordine e alla consegna della merce acquistata, inclusi articoli mancanti, articoli errati, consegna in ritardo o articoli mai spediti.

Ad esempio, un consumatore della contea di Westchester aveva ordinato mobili per camera da letto da un grande rivenditore di Brooklyn. Al momento della vendita la data di spedizione era prevista per il 3 febbraio, ma successivamente è stata spostata al 3 aprile. Dopo aver appreso della nuova data, il consumatore aveva contattato il negozio di mobili per annullare l'ordine, tuttavia gli è stato detto che avrebbe dovuto pagare una commissione di re-immagazzinamento del 15%. Il consumatore aveva poi presentato un reclamo al DCP che è stato in grado di assicurare un rimborso completo al consumatore.

I consumatori devono:

- Ricordarsi di fare sempre acquisti su siti attendibili nel caso di acquisti online I consumatori dovrebbero fare acquisti da siti a loro noti e prestare attenzione quando fanno acquisti da siti sconosciuti o quelli che vendono articoli per venditori di terze parti.
- Informazioni sul [Regolamento sulla posta federale, ordini online o telefonici del \(Federal Mail, Internet o Telephone Order Merchandise Rule of 1975\)](#), che, in linea generale, 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.
- Fare attenzione quando si acquista tramite i social media. Il commercio sui social media sta guadagnando terreno tra gli acquirenti e, secondo gli esperti, sta crescendo tre volte più velocemente rispetto alle economie commerciali più tradizionali. Man mano che sempre più consumatori navigano su siti e acquistano direttamente o tramite i link trovati sulle piattaforme dei social media, invitiamo i consumatori a prestare attenzione a chi vende marchi contraffatti e ai falsi rivenditori che postano false recensioni dei consumatori. I consumatori devono effettuare verifiche sui fornitori per evitare di effettuare ordini su siti falsi che promettono prodotti che non arriveranno mai.
- Tenere sempre traccia dei propri pacchi. Prendere in visione le informazioni di tracciamento per il proprio pacco, segnalando

tempestivamente eventuali problemi al rivenditore e alla ditta di spedizioni.

-I consumatori devono essere consapevoli del fatto che un messaggio di testo o una mail non richiesti su una spedizione o una consegna relativa ad un articolo sconosciuto possono essere un segno di una truffa su tracciamento e consegna del pacco e devono prestare attenzione se si riceve tale pacco.

Rimborsi/Procedure del negozio: Reclami relativi ai rimborsi e alle politiche di un negozio, comprese le istruzioni per il reso, le spese di re-immagazzinamento e i rimborsi per merce danneggiata.

Ad esempio, un consumatore della contea del Bronx ha acquistato pentole da un venditore diretto. Ha ricevuto le pentole quattro giorni dopo e ha deciso che il prezzo pagato non era giustificato. La consumatrice ha contattato l'azienda produttrice di pentole e le è stato detto che, ai sensi della "Regola del ripensamento", aveva solo tre giorni dalla data di acquisto per avviare le procedure di reso. Tuttavia, la consumatrice ha notato che il sito Web dell'azienda pubblicizzava una politica di restituzione di dieci giorni a partire dalla restituzione delle merce. La consumatrice aveva effettivamente tutto alla società tre giorni dopo averla ricevuta, anche se l'azienda aveva rifiutato di emettere un rimborso. Il DCP ha poi contattato l'azienda per conto della consumatrice, disponendo che la stessa ricevesse un rimborso completo di 2000 dollari.

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 scelta del consumatore). È necessario fornire una ricevuta o altra conferma fornita dal venditore che dimostri che non sono ancora trascorsi 30 giorni dalla data di acquisto e che la merce non deve essere stata utilizzata o danneggiata.

-Chiedere informazioni sulle politiche di rimborso. Prima di effettuare un acquisto costoso, chiedi al negozio di fornire informazioni su eventuali condizioni o costi, come le spese di re-immagazzinamento, relativi alla restituzione della merce.

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

Merce/Prodotto: Reclami relativi a merce o prodotti che non soddisfano le aspettative dei consumatori.

Ad esempio, una consumatrice nella contea di Nassau ha acquistato una nuova cucina economica da un negozio di elettrodomestici.

Immediatamente dopo l'installazione, la cucina si spegneva ad intermittenza durante la cottura. La consumatrice quindi contattava il rivenditore che l'ha indirizzata al produttore. Dopo numerose telefonate e tentativi di risolvere il problema con il produttore, la consumatrice contattava il DCP. Dopo aver contattato il produttore, il DCP è riuscito a fare in modo che la consumatrice ricevesse un rimborso completo di 7.303 dollari e la rimozione della cucina economica.

I consumatori devono:

- Fare acquisti su siti attendibili al fine di 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.
- Leggere sempre le specifiche del prodotto per essere sicuri del prodotto che si riceve. Essere sicuri che quanto è illustrato è effettivamente il prodotto che ci si aspetta di ricevere.
- 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, CPSC) 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.

Migliorie apportate in casa: Reclami relativi a lavori di adeguamento domestico, servizi di riparazione e appaltatori.

Ad esempio, un consumatore nella contea di Niagara aveva assunto un'azienda franchising per la tinteggiatura per riparare i buchi su alcune pareti e ritinteggiare gli interni della casa. Il lavoro svolto era coperto da garanzia, quindi quando parte del nastro utilizzato per rattoppare i fori ha iniziato a staccarsi, il consumatore ha provato a contattare l'azienda per la riparazione. Sfortunatamente, la società in franchising aveva cessato l'attività. Il consumatore ha provato a contattare più volte la casa madre, senza ricevere risposta. Il DCP contattava poi la società madre per conto del consumatore, ed è stata in grado di organizzare il completamento dei lavori di riparazione in garanzia e senza alcun costo per il consumatore.

I consumatori devono:

- Ottenere almeno tre preventivi da appaltatori affidabili e assicurarsi che i preventivi includano un elenco dei materiali, del prezzo e dei servizi da fornire.

-Richiedere e verificare le referenze dell'appaltatore. Fare le dovute verifiche sull'appaltatore sul sito del Better Business Bureau e altri siti, e contattare fornitori e amici per vedere se hanno informazioni che potrebbero essere utili. Chi vive nelle contee di New York City, Westchester, Nassau, Suffolk, Orange, Putnam o Rockland, fare le verifiche presso gli uffici locali dedicati ai consumatori. Chi vive in un'altra contea, può fare le dovute verifiche presso il proprio municipio per determinare se essi hanno emesso licenze professionali per appaltatori di servizi di miglioramento domestico.

-Se il prezzo del contratto è superiore a 500 dollari, la legge dello Stato di New York richiede un contratto scritto che includa le informazioni di contatto dell'appaltatore (compreso il numero di telefono), il prezzo, il calendario dei pagamenti, le date di inizio e di fine e una descrizione completa del lavoro da svolgere.

- Negoziare un programma di pagamento contingente al completamento di specifiche fasi del lavoro. Non pagare mai il prezzo intero in anticipo e cercare di limitare l'importo di qualsiasi deposito effettuato prima dell'inizio del lavoro.

-Assicurarsi di ricevere e conservare copie di tutte le garanzie, comprese quelle sui materiali utilizzati.

-Conoscere i propri diritti. I consumatori hanno tre giorni per annullare dopo aver firmato un contratto per i miglioramenti domestici. Tutte le cancellazioni devono essere in forma scritta.

Carte di credito: Reclami relativi ad addebiti errati, fatturazione, vantaggi della carta e supplementi illegali.

Ad esempio, un consumatore nella contea di Cayuga ha acquistato un viaggio con la sua carta di credito di viaggio, che includeva diversi vantaggi e servizi di viaggio come l'assicurazione per l'annullamento del viaggio. Quattro giorni prima del viaggio programmato, il marito della consumatrice ha subito un'emergenza medica che ha comportato l'annullamento del viaggio. La consumatrice ha presentato un reclamo alla società della sua carta di credito insieme alla documentazione di supporto richiesta, contattando la società stessa nei successivi quattro mesi per un aggiornamento. Le era stata promessa numerose volte una chiamata da parte di un perito, ma la telefonata non arrivava. Una volta che la consumatrice ha presentato un reclamo al DCP, il DCP ha contattato la società della carta di credito, disponendo che la consumatrice ricevesse un rimborso completo per un totale di oltre 15.000 dollari.

I consumatori devono:

-Prendere in esame le proprie fatture in maniera attenta. Valutare tutti gli addebiti, assicurandosi che siano effettivamente per servizi richiesti e che sono in via di erogazione.

-Essere consapevoli degli addebiti per i rinnovi automatici del contratto. 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.

Il senatore statale Kevin Thomas ha dichiarato: "Durante la Settimana nazionale per la protezione dei consumatori, sono orgoglioso del lavoro che stiamo svolgendo per assicurarci che i consumatori di New York rimangano informati e al sicuro. Sono grato alla leadership della governatrice Hochul e al team del Dipartimento di Stato per aver restituito ai consumatori l'impressionante cifra di 2,4 milioni di dollari nel 2022".

Il membro dell'Assemblea Nily Rozic ha dichiarato: "Dalle truffe sui prezzi e gli aumenti dei prezzi alle frodi e ai furti di identità, i consumatori di New York sono costantemente a rischio di essere truffati. Qui a New York stiamo lavorando sodo per difendere i consumatori e sono grata di collaborare con la governatrice Hochul per garantire ai newyorkesi la protezione e l'assistenza necessarie".

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 [qui](#).

Informazioni sulla Divisione per la protezione dei consumatori dello Stato di New York

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.

La Divisione per la protezione dei consumatori dello Stato di New York ha il compito di educare, assistere e responsabilizzare i consumatori dello Stato. 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 sulla protezione dei consumatori e informazioni sui richiami, segui il DCP tramite Twitter all'indirizzo @NYSConsumer o Facebook all'indirizzo www.facebook.com/nysconsumer. Iscriviti per ricevere gli avvisi dei consumatori direttamente sulla tua posta elettronica o per telefono [qui](#).

###

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