



즉시 배포용: 2023년 3월 3일

KATHY HOCHUL 주지사

HOCHUL 주지사, 뉴욕 국무부의 소비자 보호국이 2022년 뉴욕 소비자들이 거의 240만 달러를 회수하는 데 도움이 되었다고 발표

소비자 보호국, 2022년 뉴욕 시민 2만여 명의 소비자 불만 접수 지원

소비자 보호국, 전국 소비자 보호 주간을 맞아 2022년 접수된 소비자 불만 사항 상위 5개 분야를 소비자 보호 팁과 함께 공유

Kathy Hochul 주지사는 오늘 전국 소비자 보호 주간을 맞아 뉴욕 국무부의 소비자 보호국이 2022년에 19,752명의 뉴욕 시민들에게 다양한 소비자 보호 문제를 지원했으며, 그 결과 240만 달러에 달하는 금액이 소비자에게 반환되었다고 발표했습니다. 소비자 보호 주간(National Consumer Protection Week)은 매년 3월 첫 번째 주 동안 개인의 소비자로서의 권리에 대한 이해를 돕고 소비자 보호에 도움이 될 수 있는 자원을 공유하는 주간입니다. 올해 전국 소비자 보호 주간은 3월 5일~11일이며, 소비자 보호국은 2022년 접수된 소비자 불만 사항 상위 5개 카테고리에 대해 이러한 주제에 대해 소비자를 교육하고, 알리고, 보호할 수 있는 팁을 공유하고 있습니다.

Hochul 주지사는 이렇게 말했습니다. "우리 행정부는 사기 기업들이 열심히 일하는 뉴욕 시민들의 주머니에서 훔친 수백만 달러를 소비자들에게 돌려주기 위해 열심히 노력했습니다. 급격하게 변화하는 경제에서 안전하게 지낼 수 있는 팁과 도구를 통해 소비자를 지속적으로 보호하고, 뉴욕 시민들이 자신의 권리를 확실히 알도록 하며, 정직하지 못한 기업들에게 책임을 물을 것입니다."

Robert J. Rodriguez 국무장관은 이렇게 말했습니다. "작년 한 해 동안 소비자 보호국은 수천 명의 뉴욕 시민들이 부도덕한 기업으로부터 힘들게 번 돈을 되찾을 수 있도록 돕기 위해 끊임없이 노력해왔습니다. 우리는 이 중요한 작업을 계속해 소비자들이 자신의 권리를 알리고, 자신과 가족을 사기로부터 보호하는 데 필요한 도구를 확보할 수 있도록 도울 것입니다."

2022년 접수된 소비자 불만 DCP 상위 5대 분야 및 소비자 보호 팁:

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 웨스트체스터 카운티의 한 소비자는 브루클린에 있는 대형 소매업체에 침실 가구를 주문했습니다. 판매 당시 배송일이 2월 3일로 예정되어 있었으나, 이후 4월 3일로 앞당겨졌습니다. 새로운 날짜를 알게 된 소비자는 주문을 취소하기 위해 가구점에 연락했지만 15%의 재입고 수수료가 발생한다는 말을 들었습니다. 소비자는 DCP에 불만을 제기했고, DCP는 소비자에게 전액 환불하도록 조치를 취했습니다.

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 사이트에서 쇼핑할 때 주의를 기울여야 합니다.

구매 시점에 달리 명시되지 않은 한 일반적으로 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.

-소셜 미디어를 통한 쇼핑 시 각별히 주의하십시오. 소셜 미디어 커머스는 쇼핑객들 사이에서 인기를 끌고 있으며, 전문가들에 따르면 전통적인 전자 상거래 경제보다 3배 더 빠르게 성장하고 있다고 합니다. 더 많은 소비자들이 직접 또는 소셜 미디어 플랫폼에서 찾은 링크를 통해 검색 후 쇼핑하기 때문에 우리는 소비자들이 가짜 소비자 리뷰를 가진 브랜드 사기꾼과 가짜 소매업체에 세심한 주의를 기울일 것을 당부드립니다. 결코 도착하지 않을 제품에 대해 모방 사이트에 주문을 하지 않도록 공급업체를 조사하고 검증하십시오.

-패키지에 대한 정보를 계속 추적하십시오. 패키지에 대한 추적 정보를 검토하고 문제가 있는 경우 소매업체 및 배송업체에 즉시 보고하십시오.

-소비자는 익숙하지 않은 발송이나 배송에 대한 원치 않는 문자 메시지나 이메일이 패키지 추적 및 배송 사기의 징후일 수 있음을 인지하고, 이를 받았을 경우 주의를 기울여야 합니다.

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

예를 들어 브롱크스 카운티의 한 소비자는 직접 영업사원에게 조리용품을 구매했습니다. 그녀는 4일 후 조리도구를 받았고 더 이상 그 비용을 지불할 가치가 없다고 생각했습니다. 소비자는 조리용품 회사에 연락했고 "청약 철회 규정(Cooling Off Rule)"에 따라 구매일로부터 3일만 있으면 반품을 시작할 수 있다는 말을 들었습니다. 그러나 소비자는 회사 웹사이트에 소비자가 상품을 받은 뒤 10일이 지나면 반품한다는 방침을 광고했다고 지적했습니다. 소비자는 물건을 받은지 3일 만에 모든 물건을 다시 회사로 보냈지만 회사는 환불을 해주지 않았습니다. DCP는 소비자를 대신해 회사에 연락해 소비자가 2000달러를 전액 환불받을 수 있도록 조치했습니다.

소비자가 주의할 사항:

- 자신의 권리 알기. 뉴욕시에서 가게들은 환불 정책을 명확하게 게시해야 합니다. 환불 정책을 게시하지 않은 경우, 소비자는 구매일로부터 30일 이내에 전액 환불이나 크레딧(소비자의 선택에 따라)을 받을 수 있습니다. 구매일로부터 30일이 경과하지 않았음을 보여주는 영수증이나 업체가 제공한 기타 확인서를 제공해야 하며, 상품을 사용하거나 손상해서는 안 됩니다.
- 환불 정책에 대해 물어보십시오. 고가의 구매를 결정하기 전에 상품 반품과 관련된 재입고 수수료 등의 조건이나 비용에 대한 정보를 매장에 요청합니다.
- 반품하기 쉽도록 구매 영수증을 모두 보관해두십시오.

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

예를 들어 나소 카운티의 한 소비자는 가전제품 매장에서 새 레인지를 구입했습니다. 설치 직후에는 조리하는 동안 간헐적으로 레인지가 꺼지곤 했습니다. 그 소비자는 소매업자에게 연락했고, 소매업자는 그녀를 제조업체로 안내했습니다. 수많은 전화와 제조업체와 문제 해결을 시도한 끝에 소비자는 DCP에 도움을 요청했습니다. 제조업체에 연락한 후 DCP는 소비자가 7,303달러를 전액 환불받고 레인지를 제거할 수 있도록 조치할 수 있었습니다.

소비자가 주의할 사항:

- 사기 방지를 위해 신뢰할 수 있는 사이트에서 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 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 위원회(Consumer Product Safety Commission, CPSC)는 안전하게 쇼핑할 수 있는 훌륭한 도구인 [제품 리콜](#)에 대한 정보를 소비자에게 정기적으로 제공합니다.
- 쉽게 반품할 수 있도록 매장 반품 정책을 검토하고 영수증을 보관해두십시오.

주택 개선: 주택 개량, 수리 서비스 및 계약자와 관련된 불만 사항.

예를 들어 나이아가라 카운티의 한 소비자는 프랜차이즈 페인팅 회사를 고용해 벽 몇 곳에 난 구멍을 고치고 집 내부를 다시 칠했습니다. 이렇게 한 작업에는 보증이 적용되기 때문에 구멍을 메우는 데 사용한 테이프 일부가 벗겨지기 시작하자 소비자는 업체에 연락해 수리를 받으려 했습니다. 불행히도, 프랜차이즈 회사는 그 이후 폐업했습니다. 소비자는 모 회사와 여러 차례 연락을 시도했지만 회신을 받지 못했습니다. DCP는 소비자를 대신해 모 회사에 연락을 취하고 보증기간 내, 소비자 부담 없이 수리 작업을 완료하도록 주선할 수 있었습니다.

소비자가 주의할 사항:

- 평판이 좋고 보험에 가입한 계약자로부터 업무에 필요한 자재, 가격, 서비스 목록을 포함한 견적서를 3개 이상 받아보세요.
- 계약자로부터 참고 자료를 요청 및 확인합니다. **Better Business Bureau** 및 기타 웹사이트를 통해 계약자를 조회하고 현지 공급업체 및 친구에게 말하여 도움이 될 만한 정보가 있는지 확인하십시오. 뉴욕시, 웨스트체스터, 나소, 서퍽, 오렌지, 퍼트남 또는 록랜드 카운티에 살고 있다면 현지 소비자 사무소에 문의하십시오. 다른 카운티에 살고 있다면 해당 지역 자치단체에 주택 개조 계약업체에 허가를 내주는지 확인하십시오.
- 계약 가격이 500달러 이상인 경우, 뉴욕주법은 계약자 연락처 정보(전화번호 포함), 가격, 지불 일정, 시작 및 종료 날짜 및 수행할 작업에 대한 철저한 설명이 포함된 서면 계약서를 작성하도록 요구합니다.
- 업무의 특정 단계 완료와 연계된 지급 일정을 협상합니다. 절대로 선불로 전액 지불하지 말고 작업 시작 전에 한 모든 보증금의 금액을 제한하십시오.
- 사용된 자료에 대한 보증서를 포함한 모든 보증서의 사본을 반드시 수령하고 보관해두십시오.
- 자신의 권리 알기. 소비자들은 주택 개선 계약을 체결한 후 3일 이내에 취소할 수 있습니다. 모든 취소는 반드시 서면상으로 이루어져야 합니다.

신용카드: 잘못된 요금, 청구, 카드 혜택 및 불법 할증료 관련 불만 사항.

예를 들어 카유가 카운티의 한 소비자는 여행 신용 카드를 통해 여행 상품을 구매했는데, 여기에는 여행 취소 보험과 같은 여러 여행 혜택과 서비스가 포함되어 있었습니다. 예정된 여행 4일 전, 소비자의 남편은 여행 취소에 해당하는 응급조치를 받았습니다. 소비자는 자신의 신용카드 회사에 클레임을 제기하고 필요한 지원 서류를 제출한 다음 업데이트를 위해 이후 4개월 동안 반복적으로 연락했습니다. 그녀는 청구 심사관으로부터 수차례 회답을 약속받았지만 한 번도 받지 못했습니다. 소비자가 DCP에 불만을 제기하자 DCP는 신용카드 회사에 연락해 소비자가 총 1만 5,000달러가 넘는 금액을 전액 환불받을 수 있도록 조치했습니다.

소비자가 주의할 사항:

- 청구서를 주의 깊게 검토하십시오. 모든 요금을 검사하여 요청하고 제공받고 있는 서비스에 대한 비용인지 확인하십시오.
- 자동계약 갱신시 요금에 대해 숙지하십시오. 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 조항을 파악하십시오.

Kevin Thomas 주 상원의원은 이렇게 말했습니다. "전국 소비자 보호 주간 동안, 저는 뉴욕 소비자들이 정보를 얻고 안전하게 지낼 수 있도록 우리가하고 있는 일을 자랑스럽게 여깁니다. Hochul 주지사와 국무부의 리더십으로 2022년 240만 달러의 놀라운 수익을 소비자에게 돌려준 데 대해 감사드립니다."

Nily Rozic 하원의원은 이렇게 말했습니다. "가격 바가지 씌우기와 가격 인상부터 사기, 신원 도용까지 뉴욕 소비자들은 끊임없이 사기를 당할 위험에 처해 있습니다. 이곳 뉴욕에서 우리는 소비자들을 위해 싸우며 열심히 일하고 있고, Hochul 주지사와 함께 뉴욕 시민들이 필요한 보호와 도움을 받을 수 있도록 일하게 되어 감사할 따름입니다."

연방거래위원회는 소비자 보호 의식을 증진하는 국가 소비자 보호 주간 동안 여러 가지 공공 이벤트를 주관하고 있습니다. 모든 이벤트 참여는 무료이며 [여기](#)에서 확인할 수 있습니다.

뉴욕주 소비자 보호부 소개

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.

뉴욕주 소비자 보호국(New York State Division of Consumer Protection)은 뉴욕주 소비자를 교육, 지원하고 권리를 보장하는 역할을 수행합니다. 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-protection을 방문하십시오. 정기적인 소비자 보호 팁 및 리콜 정보를 보려면 Twitter(@NYSConsumer)를 통해 DCP를 팔로우하거나 Facebook(www.facebook.com/nysconsumer)을 방문하십시오. 이메일 또는 전화로 소비자 알림 정보를 직접 받으려면 [여기](#)에서 등록하십시오.

###

다음 웹 사이트에 더 많은 뉴스가 있습니다: www.governor.ny.gov
뉴욕주 | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418