



الحاكمة كاثي هو كول

للنشر فورًا: 5/3/2024

الحاكمة هو كول تعلن عن إعادة ولاية نيويورك ما يقرب من 9.7 مليون دولار للمستهلكين في عام 2023

ساعدت لجنة الخدمة العامة وقسم حماية المستهلك معًا أكثر من 51,000 من سكان نيويورك في تقديم الشكاوى في عام 2023

كجزء من الأسبوع الوطني لحماية المستهلك، توضح وكالات الدولة كيفية مساعدة المستهلكين بشكل مباشر؛ إطلاق أهم خمس فئات من شكاوى حماية المستهلك الواردة في عام 2023

كجزء من الأسبوع الوطني لحماية المستهلك، أعلنت الحاكمة كاثي هو كول اليوم أن مكتب خدمات المستهلك في إدارة الخدمة العامة في ولاية نيويورك - ذراع الموظفين في لجنة الخدمة العامة - وقسم حماية المستهلك التابع لإدارة الخدمة العامة في نيويورك ساعدوا 276,000 أسرة في نيويورك لديها مجموعة متنوعة من مسائل حماية المستهلك، مما يعيد ما يقرب من 9.7 مليون دولار للمستهلكين في عام 2023.

أجرت لجنة الخدمة العامة ما يقرب من 25,000 عملية تحقيق، مما أدى إلى إعادة الإدارة ما يقرب من 7 ملايين دولار للمستهلكين. تعامل قسم حماية المستهلك مع 26,137 شكوى واستفسار من المستهلكين وأعاد للمستهلكين ما يقرب من 2.7 مليون دولار. في هذا العام، يبدأ الأسبوع الوطني لحماية المستهلك من 3 مارس/آذار إلى 9 مارس/آذار.

"نحن نعيد الأموال إلى جيوب سكان نيويورك الذين يعملون بجد والذين وقعوا ضحايا لعملية احتيال أو فرضت على مرافقهم رسوم زائدة،" قالت الحاكمة هو كول. "لقد بذلت إدارتي جهدًا هائلًا للرد على آلاف الشكاوى وإعادة ملايين الدولارات إلى الأسر في نيويورك. سنواصل العمل لحماية المستهلكين ومحاسبة الأعمال التجارية غير النزيهة."

يراقب مكتب خدمات المستهلك التابع لإدارة الخدمة العامة بمراقبة عدد وأنواع الشكاوى الواردة ضد جميع المرافق العاملة في ولاية نيويورك للتأكد من وفاء المرافق بالتزامها بتوفير خدمة عملاء فعالة بما يتوافق مع القوانين والقواعد واللوائح والسياسات. في كل شهر، يقوم مكتب خدمات المستهلك بنشر [استعراض](#) مفصل لنشاط الشكاوى واستجابة المرافق والتي تكون مفيدة لكل من المستهلكين وشركات المرافق.

تتمثل مهمة قسم حماية المستهلك بولاية نيويورك في مساعدة المستهلكين وحمايتهم وتثقيفهم وتمثيلهم في اقتصاد دائم التغيير. يعمل قسم حماية المستهلك بجد لمساعدة الأفراد المتضررين في السوق من خلال جهود الوساطة في الشكاوى، إلى جانب تثقيف الجمهور بشأن عمليات الاحتيال في السوق والدفاع عن مصالح المستهلكين أمام الهيئات التشريعية والتنظيمية.

أهم خمس فئات من شكاوى المستهلكين تلقاها قسم حماية المستهلك في عام 2023:

- عمليات إعادة الأموال/ سياسة المتجر: الشكاوى المتعلقة باسترداد الأموال وسياسات المتجر بما في ذلك سياسات الإرجاع ورسوم إعادة التخزين والمبالغ المستردة مقابل السلع التالفة.
- الطلبات/عمليات التسليم: شكاوى تتعلق بطلب وتسليم البضائع المشتراة بما في ذلك السلع المفقودة أو السلع غير الصحيحة في الطلبات المستلمة أو التسليم المتأخر أو المتأخر كثيرًا أو عدم شحن السلع مطلقًا.

- البضائع/المنتجات: الشكاوى المتعلقة بأن السلع أو المنتجات لا تلبي توقعات المستهلكين.
- البطاقات الائتمانية: الشكاوى المتعلقة بالرسوم الخاطئة والفواتير ومزايا البطاقة والرسوم الإضافية غير القانونية.
- تحسينات المنازل: الشكاوى المتعلقة بتحسينات المنازل وخدمات الإصلاح والمقاولين.

على سبيل المثال، اشترى مستهلك في مقاطعة كولومبيا مجموعة من أجهزة المطبخ الجديدة بأكثر من 5,000 دولار، ولكن بعد التركيب مباشرة، لم يعمل الفرن بشكل صحيح. وبعد محاولات إصلاح متعددة، لا يزال المستهلك يواجه مشكلات مع الأجهزة، لذلك اتصل ببائع التجزئة لإعادتها لاسترداد الأموال. رفض التاجر أولاً أن يسترجعها وقال إنه سيقوم فقط بتبديلها بوحدة جديدة، ولكن المستهلك لم يرغب بذلك. ثم قال بائع التجزئة إنه سيستعيدها، لكن سيفرض على المستهلك رسوم إعادة التخزين نظراً لاستخدام الأجهزة الآن. ثم اتصل المستهلك بقسم حماية المستهلك (DCP) للحصول على المساعدة. اتصل قسم حماية المستهلك (DCP) ببائع تجزئة الأجهزة وتمكن من خلال الوساطة من ترتيب استرداد كامل المبلغ للمستهلك.

بالإضافة إلى ذلك، اشترى مستهلك في ستاتن آيلاند خزائن مطبخ تبلغ قيمتها أكثر من 13,000 دولار من تاجر كبير وتبين أنها منقوصة. قامت الشركة المصنعة للخزائن بفحصها وقالت إنها ستقدم طلباً للاستبدال. وبعد مرور عام والعديد من المكالمات الهاتفية التي لم يتم الرد عليها، لم يتلق المستهلك سوى بابين بديلين. اتصل قسم حماية المستهلك (DCP) ببائع التجزئة والشركة المصنعة، وبعد فترة وجيزة، تم استبدال المجموعة الكاملة للخزائن.

تقود لجنة التجارة الفيدرالية العديد من الأحداث العامة خلال الأسبوع الوطني لحماية المستهلك والتي تعزز الوعي بحماية المستهلك. جميع الأحداث مجانية للانضمام ويمكن العثور عليها [هنا](#).

قال روري إم كريستيان، رئيس لجنة الخدمات العامة (PSC) "لا تزال لجنة الخدمة العامة (PSC) والإدارة تركز بشكل كبير على حل شكاوى المرافق للمستهلكين في الولاية وضمان امتثال المرافق للوائح حماية المستهلك. يمكننا هذا التركيز من تطوير مهمتنا وأنشطتنا التاريخية نيابة عن المصلحة العامة ويساعد على ضمان قيام المرافق بتقديم المبالغ المستردة للمستهلكين عندما ترتكب المرافق خطأ."

قال سكرتير الولاية روبرت جيه رودريغيز: "ألوينتنا القسوى هي حماية المستهلكين من الممارسات التجارية الاحتياطية والمنتجات المنقوصة والسلع والخدمات الخطرة. يفخر قسم حماية المستهلك التابع لإدارة شؤون الولاية بمساعدة الأفراد من خلال توعيتهم حول كيفية حماية أنفسهم من المحتالين وتزويد الأعمال التجارية بإرشادات حول القوانين لإنشاء سوق عادلة لجميع سكان نيويورك."

كما يقوم مكتب خدمات المستهلك التابع لإدارة الخدمة العامة بمراقبة الشكاوى ضد شركات خدمات الطاقة التنافسية (energy service companies, ESCO) العاملة في نيويورك، وضد موارد الطاقة الموزعة (distributed energy resources, DER)، وهي عنصر حاسم في تحول الولاية إلى الطاقة النظيفة. وفيما يتعلق بحماية المستهلك المضافة، بدأت الإدارة أيضاً في تنظيم وسطاء الطاقة في عام 2023، وهي مكلفة باستمرار بضمان تلبية الكيانات الخاضعة للتنظيم للقواعد واللوائح المتعلقة بتقديم خدمة العملاء أو تجاوزها.

بالإضافة إلى التحقيق المستمر في فواتير شركة Central Hudson Gas & Electric Corp، قامت الوزارة بتوسيع تحقيقاتها في شركة New York State Electric & Gas Corp. وشركة روتشستر للغاز والكهرباء (Rochester Gas and Electric Corp, RG&E) فيما يتعلق بسوء الإدارة المحتمل لأنظمة وبروتوكولات فواتير المرافق الخاصة بهم.

وكجزء من التحقيق استضاف محامي المستهلكين التابع للإدارة سلسلة من المنتديات العامة في المناطق المتضررة في يناير/كانون الثاني وفبراير/شباط 2023 للاستماع إلى مخاوف المستهلكين بشكل مباشر. أصبحت المشاكل المتعلقة بأنظمة الفوترة في (NYSEG) و (RG&E) واضحة عندما بدأت الإدارة في رؤية ارتفاع كبير في عدد الشكاوى من العملاء.

وكنتيجة مباشرة للأعداد غير المسبوقة من شكاوى المستهلكين، بدأ موظفو الإدارة في إجراء مراجعة وتحقيق فيما يتعلق بالتغيير في معلومات العملاء ونظام الفواتير في الشركات. تتراوح الشكاوى التي تتلقاها الإدارة بين الفواتير غير الصحيحة

التي يتم إرسالها إلى المستهلكين، أو إرسال الفواتير المتأخرة للغاية، أو إرسال فواتير متضاربة متعددة، أو صعوبات في فترة عملاء الطاقة المتجددة.

في عام 2023، ارتفع عدد شكاوى المستهلكين ضد شركات سنترال هيدسون و NYSEG و RG&E إلى أكثر من 1742 و 4260 و 2293 شكوى على التوالي؛ وأربعة أضعاف عدد الشكاوى الواردة في عام 2021 و 14 بالمائة أكثر من عام 2022.

في فبراير/شباط، تبنت لجنة الخدمة العامة (PSC) انتماءً بقيمة 200 مليون دولار لفاتورة الطاقة في ولاية نيويورك ليتم إدارته من قبل مرافق الكهرباء والغاز، والتي يتم تمويلها في ميزانية 2023-2024 لتعويض الزيادات في أسعار سلع الطاقة، وطلبات المرافق لزيادة معدل التسليم، والضغط على القدرة على تحمل التكاليف بشكل عام. انتماء فاتورة الطاقة هو انتماء لمرة واحدة سيوفر إعفاء من فاتورة الطاقة لأكثر من سبعة ملايين عميل لمرافق الكهرباء والغاز.

كجزء من برامجها التعليمية لمساعدة المستهلك، تزود الإدارة المستهلكين بمواد وإرشادات تعليمية شاملة وواضحة لمساعدتهم في خفض فواتير الطاقة الخاصة بهم، والاستعداد للبرد والحرارة الشديدة في الشتاء والصيف، وتعلم وممارسة حقوقهم بموجب قوانين حماية المستهلك للمرافق الرائدة في نيويورك، قانون الممارسات العادلة للطاقة المنزلية (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA). يقوم موظفو القسم أيضًا بإعلام المستهلكين وتثقيفهم وتمكينهم من خلال العروض التقديمية للتواصل المباشر على مستوى الولاية وموارد تثقيف المستهلك غنية وحملات معلومات للمستهلكين على وسائل التواصل الاجتماعي في الوقت المناسب.

لتقديم شكاوى المستهلكين ضد إحدى المرافق أو لتلقي المزيد من معلومات خدمات المستهلك، انتقل إلى <http://www.dps.ny.gov/complaints> أو اتصل بخط المساعدة التابع للإدارة على 800-342-3377، من الاثنين إلى الجمعة من 8:30 صباحًا حتى 4:00 مساءً. يمكنك مراسلة الدائرة خطيًا على العنوان NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

يعمل قسم حماية المستهلك في ولاية نيويورك على تثقيف المستهلكين في الولاية ومساعدتهم وتمكينهم. يمكن للمستهلكين تقديم شكوى إلى قسم حماية المستهلك على <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

###

تتوفر أخبار إضافية على www.governor.ny.gov
ولاية نيويورك | الغرفة التنفيذية | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
سجل للحصول على تحديثات من مكتب الحاكم: ny.gov/signup | أرسل NEW YORK في رسالة نصية إلى 81336

[إلغاء الاشتراك](#)