



অবিলম্বে প্রকাশের উদ্দেশ্যে: 3/5/2024

গভর্নর ক্যাথি হোকল

গভর্নর হোকল ঘোষণা করলেন 2023 সালে নিউ ইয়র্ক স্টেট ভোক্তাদের প্রায় 9.7 মিলিয়ন মার্কিন ডলার ফেরত দিয়েছে

পাবলিক সার্ভিস কমিশন এবং ভোক্তা সুরক্ষা বিভাগ একত্রে 2023 সালে 51,000 নিউ ইয়র্কবাসীর অভিযোগের ব্যাপারে সাহায্য করেছে

জাতীয় ভোক্তা সুরক্ষা সপ্তাহের অংশ হিসেবে, স্টেট এজেন্সিসমূহ বিস্তারিতভাবে জানিয়েছে যে তারা কীভাবে প্রত্যক্ষভাবে ভোক্তাদের সহায়তা করে; 2023 সালের শীর্ষ পাঁচ ভোক্তা সুরক্ষা অভিযোগ বিভাগ প্রকাশিত হয়েছে

জাতীয় ভোক্তা সুরক্ষা সপ্তাহের (National Consumer Protection Week) সম্মানে, গভর্নর ক্যাথি হোকল আজকে ঘোষণা করেন যে পাবলিক সার্ভিস কমিশনের (Public Service Commission, PSC) কর্মী অঙ্গ, নিউ ইয়র্ক স্টেট পাবলিক সার্ভিস বিভাগের (New York State Department of Public Service) ভোক্তা সেবা অফিস (Office of Consumer Services) এবং নিউ ইয়র্ক ডিপার্টমেন্ট অফ স্টেটের (Department of State) ভোক্তা সুরক্ষা বিভাগ (Division of Consumer Protection, DCP) বিভিন্ন ধরনের ভোক্তা সুরক্ষা সংক্রান্ত বিষয়ে 276,000 নিউ ইয়র্ক গৃহস্থালিকে সহায়তা করেছে, 2023 সালে ভোক্তাদের 9.7 মিলিয়ন মার্কিন ডলার ফেরত দিয়েছে।

পাবলিক সার্ভিস কমিশন প্রায় 25,000 তদন্ত করেছে, যার ফলে বিভাগটি ভোক্তাদের প্রায় 7 মিলিয়ন মার্কিন ডলার ফেরত দিয়েছে। ভোক্তা সুরক্ষা বিভাগ 26,137 ভোক্তা অভিযোগ নিয়ে কাজ করেছে এবং ভোক্তাদেরকে প্রায় 2.7 মিলিয়ন মার্কিন ডলার ফেরত দিয়েছে। এই বছর, জাতীয় ভোক্তা সুরক্ষা সপ্তাহ চলবে 3 মার্চ থেকে 9 মার্চ পর্যন্ত।

"আমরা পরিশ্রমী নিউ ইয়র্কবাসীকে তাদের অর্থ ফেরত দিচ্ছি যারা প্রতারণার শিকার হয়েছে বা ইউটিলিটি যাদের থেকে বেশি পরিমাণ অর্থ নিয়েছে," **গভর্নর হোকল বলেন।** "হাজার হাজার অভিযোগের সাড়া দান করতে এবং নিউ ইয়র্কের গৃহস্থালিসমূহে কয়েক মিলিয়ন মার্কিন ডলার ফেরত দিতে আমার প্রশাসন অসাধারণ প্রয়াস গ্রহণ করেছে। ভোক্তাদের সুরক্ষা প্রদান করতে এবং অসৎ ব্যবসাকে দায়বদ্ধ করতে আমরা কাজ চালিয়ে যাবো।"

পাবলিক সার্ভিস বিভাগের ভোক্তা সেবা অফিস নিউ ইয়র্ক স্টেটে সক্রিয় সকল ইউটিলিটির বিরুদ্ধে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা ও ধরন পর্যবেক্ষণ করে যাতে নিশ্চিত করা যায় যে ইউটিলিটিগুলি আইন, নিয়ম, প্রবিধান ও নীতিমালা অনুসারে কার্যকর ভোক্তা সেবা প্রদান করার

তাদের দায়বদ্ধতা পূরণ করছে। প্রতি মাসে, ভোক্তা সেবা অফিস অভিযোগ কর্মকাণ্ডের এবং ইউটিলিটির সাড়া দান করার সম্পর্কিত একটি বিস্তারিত [ওভারভিউ](#) প্রকাশ করে যা ভোক্তা এবং ইউটিলিটি কোম্পানি উভয়ের জন্য তথ্যবহুল হয়।

নিউ ইয়র্ক স্টেট ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশনের মিশন হলো সদা পরিবর্তনশীল অর্থনীতিতে ভোক্তাদের সহায়তা, সুরক্ষা, শিক্ষাদান, এবং প্রতিনিধিত্ব করা। ভোক্তা সুরক্ষা বিভাগ এটির অভিযোগ মধ্যস্থতা করার প্রচেষ্টার পাশাপাশি জনসাধারণকে মার্কেটপ্লেসের স্ক্যাম সম্পর্কে শিক্ষাদান করা, এবং আইনি ও নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষদের সামনে ভোক্তাদের স্বার্থের পক্ষে অবস্থান গ্রহণ করার মাধ্যমে মার্কেটপ্লেসে ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া ব্যক্তিদেরকে সহায়তা করতে কঠোরভাবে কাজ করে যাচ্ছে।

2023 সালে ভোক্তা সুরক্ষা বিভাগ কর্তৃক প্রাপ্ত ভোক্তা অভিযোগের শীর্ষ পাঁচ বিভাগ:

- রিফান্ড/দোকানের নীতিমালা: রিফান্ড/দোকানের নীতিমালা সম্পর্কিত অভিযোগ, যার মধ্যে রয়েছে পণ্য ফেরত দেওয়ার নীতিমালা, রিস্টক করার ফি, এবং ক্ষতিগ্রস্ত পণ্যের জন্য রিফান্ড।
- অর্ডার/ডেলিভারি: ক্রয় করা পণ্যের অর্ডার এবং ডেলিভারি সম্পর্কিত অভিযোগ, যার মধ্যে আছে হারিয়ে যাওয়া বস্তু, ভুল পণ্য প্রাপ্তি, দেরি হওয়ার বা বিলম্বিত ডেলিভারি বা পণ্য কখনো শিপ না হওয়া।
- মার্চেণ্ডাইজ/পণ্য: ভোক্তার প্রত্যাশা পূরণ করেনি এমন পণ্যদ্রব্য বা পণ্য সম্পর্কিত অভিযোগ।
- ক্রেডিট কার্ড: ক্রেডিটপূর্ণভাবে চার্জ করা, বিলিং, কার্ড বেনিফিট এবং বেআইনি সারচার্জ সম্পর্কিত অভিযোগ।
- বাড়ির উন্নয়ন: বাড়ির উন্নয়ন, মেরামত পরিষেবা ও কন্সট্রাক্টরদের সম্পর্কে অভিযোগ।

উদাহরণস্বরূপ, কলাম্বিয়া কাউন্টির একজন ভোক্তা 5,000 মার্কিন ডলারের বেশি পরিমাণ দিয়ে একটি নতুন রান্নাঘরের অ্যাপ্লায়েন্সের সেট ক্রয় করে, কিন্তু ইনস্টল করার পর থেকেই, ওভেনটি ঠিক মতো কাজ করছিলো না। একাধিক মেরামত চেষ্টার পরও ভোক্তা অ্যাপ্লায়েন্স নিয়ে সমস্যায় ছিলো, তাই সে এটি ফেরত দিয়ে একটি রিফান্ড নেওয়ার জন্য খুচরা বিক্রেতার সাথে যোগাযোগ করে। খুচরা বিক্রেতা প্রথমে এটি ফেরত নিতে অস্বীকার করে এবং বলে যে তারা শুধু নতুন ইউনিট দিয়ে প্রতিস্থাপন করে দিতে পারবে, কিন্তু ভোক্তা তা করতে চায়নি। এরপর খুচরা বিক্রেতা বলে যে তারা এটি ফেরত নিবে, কিন্তু তাদেরকে একটি রিস্টক করার ফি এর জন্য আবেদন করতে হবে যেহেতু অ্যাপ্লায়েন্সটি এখন ব্যবহার করা হয়েছে। ভোক্তা এরপর সহায়তার জন্য DCP এর সাথে যোগাযোগ করে। DCP অ্যাপ্লায়েন্সের খুচরা বিক্রেতার সাথে যোগাযোগ করে এবং মধ্যস্থতার মাধ্যমে ভোক্তার জন্য একটি সম্পূর্ণ রিফান্ডের ব্যবস্থা করতে সক্ষম হয়।

এছাড়াও, স্ট্যাটেন আইল্যান্ডের একজন ভোক্তা একটি বড় খুচরা বিক্রেতার কাছ থেকে মোট 13,000 মার্কিন ডলারের রান্নাঘরের কেবিনেট ক্রয় করে যা ক্রেডিটপূর্ণ হওয়ার লক্ষণ প্রদর্শন করে। কেবিনেটের প্রস্তুতকারক তা পরীক্ষা করে এবং বলে যে তারা প্রতিস্থাপনের জন্য একটি অর্ডার স্থাপন করবে। এক বছর এবং অগণিত ফোন কলের উত্তর না পাওয়ার পর, ভোক্তা মাত্র দুইটি দরজার বদলি পান। DCP খুচরা বিক্রেতা ও প্রস্তুতকারকের সাথে যোগাযোগ করে এবং তার সামান্য সময় পরেই কেবিনেটের সম্পূর্ণ সেট বদলে দেওয়া হয়।

ফেডারেল ট্রেড কমিশন (Federal Trade Commission) জাতীয় ভোক্তা সুরক্ষা সপ্তাহ চলাকালীন সময়ে বেশ কিছু পাবলিক ইভেন্ট পরিচালনা করেছে যেখানে ভোক্তা সুরক্ষা সংক্রান্ত সচেতনতার বিষয়টি প্রচার করা হচ্ছে। সকল ইভেন্টে বিনামূল্যে যোগদান করা যাবে এবং [এখানে](#) খুঁজে পাওয়া যাবে।

PSC এর প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা রোরি এম. ক্রিস্টিয়ান বলেন, "স্টেটের ভোক্তাদের জন্য ইউটিলিটি অভিযোগের সুরাহা করার জন্য এবং ইউটিলিটি কোম্পানিসমূহ যাতে ভোক্তা সুরক্ষা প্রবিধান মান্য করে তা নিশ্চিত করার জন্য PSC ও বিভাগ দৃঢ়সংকল্প। এর ফলে আমরা আমাদের ঐতিহাসিক মিশন এবং জনস্বার্থে কর্মকাণ্ড প্রচার করতে পারি এবং ইউটিলিটি কোনো ভুল করলে তারা যাতে ভোক্তাদের রিফান্ড প্রদান করে তা নিশ্চিত করতে সাহায্য করে।"

স্টেটের সচিব রবার্ট জে. রড্রিগেজ বলেন, "ভোক্তাদেরকে প্রতারণামূলক ব্যবসায়িক অনুশীলন, ত্রুটিপূর্ণ পণ্য এবং বিপজ্জনক পণ্য ও সেবা থেকে রক্ষা করা আমাদের শীর্ষ অগ্রাধিকার। কীভাবে নিজেদের প্রতারণাকারী থেকে সুরক্ষিত রাখতে হবে তা শেখানো এবং সকল নিউ ইয়র্কবাসীর জন্য একটি ন্যায্য মার্কেটপ্লেস তৈরি করতে ব্যবসাসমূহকে আইনের ব্যাপারে দিকনির্দেশনা প্রদান করার মাধ্যমে ব্যক্তিদের সাহায্য করতে পেরে ডিপার্টমেন্ট অফ স্টেটের ভোক্তা সুরক্ষা বিভাগ গর্বিত।"

পাবলিক সার্ভিস বিভাগের ভোক্তা সেবা অফিস এছাড়াও নিউ ইয়র্কে সক্রিয় প্রতিযোগিতামূলক শক্তি সেবা কোম্পানিসমূহের (energy service companies, ESCO) বিপক্ষে, এবং বিতরণকৃত শক্তি সংস্থানের (distributed energy resources, DER) বিরুদ্ধে পাওয়া অভিযোগসমূহের পর্যবেক্ষণ করে, যা স্টেটের পরিচ্ছন্ন শক্তিতে স্থানান্তরের ক্ষেত্রে একটি অতি গুরুত্বপূর্ণ উপাদান। সংযোজিত ভোক্তা সুরক্ষার ক্ষেত্রে, বিভাগটি এছাড়াও 2023 সালে শক্তি ব্রোকারদের নিয়ন্ত্রণ করা শুরু করে, এবং নিয়ন্ত্রিত সত্তাসমূহ যাতে গ্রাহক সেবা প্রদান করার ব্যাপারে নিয়ম ও প্রবিধান মান্য করে বা অতিক্রম করে তা নিশ্চিত করার কাজ অব্যাহতভাবে করে থাকে।

সেন্ট্রাল হাডসন গ্যাস এবং ইলেকট্রিক কর্পোরেশনে (Central Hudson Gas & Electric Corp.) এর চলমান বিলিং তদন্তের পাশাপাশি, বিভাগটি নিউ ইয়র্ক স্টেট ইলেকট্রিক এবং গ্যাস কর্পোরেশনে (New York State Electric & Gas Corp, NYSEG), এবং রচেস্টার গ্যাস এন্ড ইলেক্ট্রিক কর্প. (Rochester Gas and Electric Corp., RG&E)-এ তাদের ইউটিলিটির বিলিং ব্যবস্থা ও প্রটোকল সম্পর্কে সম্ভাব্য অব্যবস্থাপনা বিষয়ে এর তদন্ত বিস্তৃত করছে।

তদন্তের অংশ হিসেবে, বিভাগের ভোক্তা অ্যাডভোকেট 2023 সালের জানুয়ারি এবং ফেব্রুয়ারিতে ভোক্তাদের উদ্বেগ সরাসরি শোনার জন্য প্রভাবিত এলাকাসমূহে পাবলিক ফোরামের একটি সিরিজ আয়োজন করেছে। গ্রাহকদের কাছ থেকে পাওয়া অভিযোগের সংখ্যা উল্লেখযোগ্যভাবে বৃদ্ধি পেতে শুরু করলে NYSEG এবং RG&E-এর বিলিং সিস্টেমে সমস্যা থাকার বিষয়টি ডিপার্টমেন্টের কাছে স্পষ্ট হয়ে উঠে।

ভোক্তা অভিযোগের নজিরবিহীন সংখ্যার সরাসরি ফলাফল হিসেবে, বিভাগের কর্মীরা কোম্পানির গ্রাহক তথ্য ও বিলিং ব্যবস্থায় পরিবর্তন সম্পর্কিত একটি পর্যালোচনা ও তদন্ত শুরু করেছে। বিভাগের প্রাপ্ত অভিযোগসমূহের মধ্যে রয়েছে ভোক্তাকে ভুল বিল প্রেরণ করা, অত্যন্ত

বিলম্ব করে বিল প্রেরণ করা, একাধিক পরস্পরবিরোধী বিল প্রেরণ করা, বা নবায়নযোগ্য শক্তির গ্রাহকদের জন্য কঠিন বিলিং।

2023 সালে সেনেট্রাল হাডসন, NYSEG এবং RG&E এর বিরুদ্ধে অভিযোগ যথাক্রমে 1742, 4260 এবং 2293টির বেশি অভিযোগে বৃদ্ধি পায়; যা 2021 সালে পাওয়া অভিযোগের তুলনায় চারগুণ বেশি এবং 2022 সালে পাওয়া অভিযোগের তুলনায় 14 শতাংশ বেশি।

ফেব্রুয়ারি মাসে, PSC একটি 200 মিলিয়ন মার্কিন ডলারের নিউ ইয়র্ক স্টেট শক্তি বিল ক্রেডিট গ্রহণ করে যা ইলেক্ট্রিক এবং গ্যাস ইউটিলিটিগুলি কর্তৃক পরিচালিত হবে, যা ডেলিভারির হার বৃদ্ধি এবং সাধারণ ক্রয়সাধ্যতার উপর চাপের জন্য ইউটিলিটিগুলির অনুরোধ করা শক্তি পণ্যের মূল্য বৃদ্ধির সামাল দিতে 2023-2024 বাজেটে অর্থায়িত হয়েছে। শক্তি বিল ক্রেডিট হলো এককালীন ক্রেডিট যা সাত মিলিয়নের বেশি ইলেক্ট্রিক ও গ্যাস ইউটিলিটি গ্রাহককে শক্তি বিল ত্রাণ প্রদান করবে।

ভোক্তা সহায়তা শিক্ষা কর্মসূচির অংশ হিসেবে, বিভাগটি ভোক্তাদের সার্বিক, স্পষ্ট শিক্ষা উপাদান এবং তাদের শক্তি বিল হ্রাস কর, শীতকালীন ও গ্রীষ্মকালীন চরম ঠাণ্ডা ও গরমের জন্য প্রস্তুতি এবং নিউ ইয়র্কের দেশের ইউটিলিটি ভোক্তা সুরক্ষা আইন, হোম এনার্জি ন্যায্য অনুশীলন আইনের (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) অধীনে তাদের অধিকার ব্যবহার করার ব্যাপারে তাদের সেটা করতে দিকনির্দেশনা প্রদান করে। এছাড়াও ডিপার্টমেন্টের কর্মীরা স্টেটজুড়ে লাইভ আউটরিচ প্রেজেন্টেশন, ভোক্তাদের জন্য শিক্ষার সমৃদ্ধ সংস্থানসমূহ, এবং সোশ্যাল মিডিয়ায় ভোক্তাদের তথ্য নিয়ে সময়ানুগ ক্যাম্পেইন পরিচালনা করার মাধ্যমে ভোক্তাদেরকে অবহিত, শিক্ষাদান এবং ক্ষমতায়ন করে থাকেন।

একটি ইউটিলিটির বিরুদ্ধে ভোক্তা অভিযোগ দায়ের করতে বা আরো ভোক্তা সেবা তথ্য পেতে, <http://www.dps.ny.gov/complaints> এ যান বা 800-342-3377 নম্বরে বিভাগের হেল্পলাইনে ফোন করুন, সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল 8:30টা থেকে বিকাল 4:00টা। আপনি বিভাগের সাথে লিখিতভাবে যোগাযোগ করতে পারবেন এই ঠিকানায় NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350।

নিউ ইয়র্ক স্টেট ভোক্তা সুরক্ষা বিভাগটি স্টেটের ভোক্তাদের শিক্ষিত করতে, সহায়তা করতে ও তাদের ক্ষমতায়ন করতে কাজ করে। ভোক্তারা ভোক্তা সুরক্ষার ডিভিশনের কাছে অভিযোগ করতে পারবে এখানে <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>।

###

আরো সংবাদ এখানে পাওয়া যাবে www.governor.ny.gov
নিউ ইয়র্ক স্টেট | এক্সিকিউটিভ চেম্বার | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
গভর্নরের অফিস থেকে আপডেট পেতে সাইন-আপ করুন: ny.gov/signup | NEW YORK লিখে 81336 নম্বরে
টেক্সট পাঠান

[আনসাবস্কাইব করুন](#)