



Pour diffusion immédiate : 03/05/2024

GOVERNEURE KATHY HOCHUL

LA GOUVERNEURE HOCHUL ANNONCE QUE L'ÉTAT DE NEW YORK A REVERSÉ PRÈS DE 9,7 MILLIONS DE DOLLARS AUX CONSOMMATEURS EN 2023

La Commission du service public et la Division de la protection des consommateurs ont aidé près de 51 000 New-Yorkais à déposer des plaintes en 2023

Dans le cadre de la Semaine nationale de la protection des consommateurs, les services de l'État ont expliqué comment ils aident directement les consommateurs et ont publié les cinq principales catégories de plaintes qu'ils ont reçues de la part des consommateurs en 2023

Dans le cadre de la Semaine nationale de la protection des consommateurs, la gouverneure Kathy Hochul a annoncé aujourd'hui que le Bureau des services aux consommateurs (Office of Consumer Services) du Département du service public (Department of Public Service) de l'État de New York, qui relève de la Commission du service public, et la Division de la protection des consommateurs (Division of Consumer Protection), ont aidé 276 000 New-Yorkais à résoudre diverses questions relatives à la protection des consommateurs, ce qui a permis de restituer près de 9,7 millions de dollars aux consommateurs en 2023.

La Commission du service public a mené près de 25 000 enquêtes, ce qui a permis au département de restituer près de 7 millions de dollars aux consommateurs. La Division de la protection des consommateurs a traité 26 137 plaintes et demandes de renseignements de la part des consommateurs, qui ont récupéré près de 2,7 millions de dollars. Cette année, la Semaine nationale de la protection des consommateurs se déroule du 3 au 9 mars.

« Nous sommes en train de remettre de l'argent dans les poches des New-Yorkais qui travaillent dur et qui furent victimes d'une escroquerie ou ont été surfacturés par leurs services publics », **a déclaré la gouverneure Hochul.** « Mon administration a déployé des efforts considérables pour répondre à des milliers de plaintes et restituer des millions de dollars aux ménages new-yorkais. Nous continuerons à protéger les consommateurs et à demander des comptes aux entreprises déloyales », ajoute-t-elle.

Le Bureau des services aux consommateurs du Département du service public contrôle le nombre et le type de plaintes reçues contre tous les services publics opérant sur le territoire de l'État de New York afin de s'assurer que les services publics remplissent leur obligation et fournissent un service clientèle performant dans le respect des lois, des règles, des règlements et des politiques en vigueur. Chaque mois, le Bureau des services aux consommateurs publie une [analyse détaillée et synthétisée](#) des réclamations et des mesures prises par les entreprises de services publics, qui renseigne à la fois les consommateurs et les entreprises de services publics.

La mission de la Division de la protection des consommateurs de l'État New York est d'aider, de protéger, d'éduquer et de représenter les consommateurs dans une économie en constante évolution. La Division de la protection des consommateurs s'efforce d'aider les personnes lésées sur le marché par le biais de ses efforts de médiation des plaintes, tout en informant le public sur les escroqueries sur le marché et en défendant les intérêts des consommateurs auprès des organes législatifs et réglementaires.

Les cinq principales catégories de plaintes de consommateurs reçues par la Division de la protection des consommateurs en 2023 sont les suivantes :

- Politique de remboursements/des magasins : Plaintes relatives aux politiques de remboursement et des magasins, notamment les politiques de retour, les frais de réapprovisionnement et les remboursements pour les marchandises endommagées.
- Commandes/livraisons : Plaintes relatives à la commande et à la livraison des biens achetés, y compris les articles manquants, les articles incorrects reçus, la livraison tardive ou retardée ou les articles jamais expédiés.
- Marchandise/produit : plaintes liées à des marchandises ou à des produits qui n'ont pas répondu aux attentes des consommateurs.
- Cartes de crédit : plaintes relatives à des frais erronés, à la facturation, aux avantages des cartes et aux suppléments de prix illégaux.
- Rénovation de l'habitat : plaintes relatives à la rénovation de l'habitat, aux services de réparation et aux entrepreneurs.

Par exemple, un consommateur du comté de Columbia a acheté un ensemble d'appareils électroménagers neufs pour plus de 5 000 dollars, mais immédiatement après l'installation, le four ne fonctionnait pas correctement. Après plusieurs tentatives de réparation, le consommateur rencontrait toujours des problèmes avec les appareils et a donc contacté le vendeur pour les renvoyer et se faire rembourser. Le vendeur a d'abord refusé de les reprendre et a déclaré qu'il ne les remplacerait que par des unités neuves, mais le consommateur n'était pas intéressé par cette solution. Le vendeur a ensuite indiqué qu'il les reprendrait, mais qu'il devrait appliquer des frais de réapprovisionnement étant donné que les appareils étaient désormais utilisés. Le consommateur a donc contacté la Division de la protection des consommateurs pour obtenir de l'aide. La Division de la protection des consommateurs a ensuite contacté le

vendeur d'appareils électroménagers et, par le biais d'une médiation, a pu obtenir le remboursement intégral du consommateur.

Par ailleurs, un consommateur de Staten Island avait acheté des armoires de cuisine pour un montant total de plus de 13 000 dollars auprès d'un grand commerçant. Ces armoires présentaient des signes de défectuosité. Le fabricant de meubles les a inspectés et a indiqué qu'il passerait une commande pour les remplacer. Un an plus tard, à la suite de plusieurs appels téléphoniques infructueux, le consommateur n'avait reçu que deux portes de remplacement. La Division de la protection des consommateurs a donc contacté le commerçant et le fabricant, et peu de temps après, toutes les armoires furent remplacées.

La Federal Trade Commission organise plusieurs événements publics au cours de la Semaine nationale de la protection des consommateurs, afin de promouvoir la sensibilisation à la protection des consommateurs. Tous les événements sont gratuits et peuvent être consultés en cliquant [ici](#).

Rory M. Christian, président de la Commission du service public, a déclaré : « La commission du service public et le département continuent de se concentrer sur la résolution des plaintes relatives aux services publics pour les consommateurs de l'État et de veiller à ce que les services publics respectent les réglementations en matière de protection des consommateurs. Cette approche nous permet de promouvoir notre mission et nos activités historiques au nom de l'intérêt public et de veiller à ce que les services publics remboursent les consommateurs lorsqu'ils commettent une erreur. »

Le secrétaire d'État Robert J. Rodriguez a déclaré : « Notre priorité absolue est de protéger les consommateurs contre les pratiques commerciales frauduleuses, les produits défectueux et les biens et services dangereux. La Division de la protection des consommateurs du Département d'État est fière d'aider les particuliers en leur expliquant comment se protéger des escrocs et en fournissant aux entreprises des conseils sur les lois en vigueur afin de créer un marché équitable pour tous les New-Yorkais. »

Le Bureau des services aux consommateurs du Département du service public assure également le suivi des plaintes contre les fournisseurs de services énergétiques concurrentiels (ESCO) opérant à New York, et contre les réseaux de distribution d'énergie (DER), un facteur essentiel de la transition de l'État vers l'énergie propre. En termes de protection supplémentaire des consommateurs, le département a également commencé à réglementer les courtiers en énergie dès 2023, et veille en permanence à ce que les entités réglementées respectent ou aillent au-delà des règles et réglementations en matière de service à la clientèle.

En plus de son enquête en cours relative à la facturation par la Central Hudson Gas & Electric Corp., le département a étendu son enquête à la New York State Electric & Gas Corp. (NYSEG) et à la Rochester Gas and Electric Corp. (RG&E) en ce qui concerne

une mauvaise gestion éventuelle des systèmes et des protocoles de facturation de ces entreprises de services publics.

Dans le cadre de cette enquête, l'avocat chargé de la défense des consommateurs au sein du département a tenu une série de forums publics dans les quartiers concernés en janvier et février 2023, afin de recueillir directement les préoccupations des consommateurs. Les problèmes liés aux modes de facturation de NYSEG et RG&E sont devenus manifestes lorsque le département a commencé à constater une augmentation importante du nombre de plaintes déposées par les consommateurs.

En conséquence directe du chiffre record des plaintes déposées par les consommateurs, le personnel du département a entamé une étude et une enquête concernant une modification du dispositif d'information des clients et de facturation des fournisseurs. Les plaintes reçues par le département concernent l'envoi de factures incorrectes aux consommateurs, l'envoi très tardif de factures, l'envoi de plusieurs factures contradictoires ou des difficultés à facturer les clients utilisant des énergies renouvelables.

En 2023, le nombre de plaintes de consommateurs contre Central Hudson, NYSEG et RG&E a grimpé à plus de 1742, 4260 et 2293 plaintes, respectivement, soit quatre fois plus que le nombre de plaintes reçues en 2021 et 14 % de plus qu'en 2022.

En février, la Commission du service public a approuvé un crédit de 200 millions de dollars sur la facture énergétique de l'État de New York, qui sera géré par les services publics d'électricité et de gaz. Ce crédit est affecté au budget 2023-2024 afin de compenser les augmentations des prix des produits énergétiques, les demandes d'augmentation des tarifs de distribution formulées par les services publics et les pressions exercées sur l'accessibilité financière en général. Ce crédit pour les factures énergétiques est un crédit unique qui permettra à plus de sept millions de clients des compagnies d'électricité et de gaz de bénéficier d'un allègement de leur facture énergétique.

Dans le cadre de ses programmes de sensibilisation et d'assistance aux consommateurs, le département leur propose des supports éducatifs complets et clairs ainsi que des conseils pour les aider à réduire leurs factures énergétiques, à se préparer au froid et à la chaleur extrêmes de l'hiver et de l'été, et à connaître et exercer leurs droits en vertu de la loi new-yorkaise sur la protection des consommateurs des services publics, la Home Energy Fair Practices Act (HEFPA), la loi la plus importante du pays en matière de protection des consommateurs de services publics. Le personnel du département informe, éduque et responsabilise également les consommateurs grâce à des présentations en direct dans tout l'État, à des ressources éducatives abondantes destinées aux consommateurs et à des campagnes d'information opportunes sur les médias sociaux.

Pour déposer une plainte contre un service public ou pour en savoir plus sur les services aux consommateurs, rendez-vous sur <http://www.dps.ny.gov/complaints> ou

appelez le service d'assistance téléphonique du département au 800-342-3377, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h. Vous pouvez contacter le département par courrier à l'adresse suivante : NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

La Division de la protection des consommateurs de l'État de New York a pour mission d'éduquer, d'aider et de responsabiliser les consommateurs dans tout l'État. Les consommateurs peuvent déposer une plainte auprès de la Division de la protection des consommateurs à l'adresse suivante <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

###

D'autres informations sont disponibles sur www.governor.ny.gov.
État de New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Inscrivez-vous pour recevoir les informations les plus récentes du Bureau de la gouverneure :
ny.gov/signup | Envoyez NEW YORK par SMS au 81336

[SE DÉSABONNER](#)