



Do natychmiastowej publikacji: 05.03.2024

GUBERNATOR KATHY HOCHUL

GUBERNATOR HOCHUL OGŁASZA ZWRÓCENIE KUPUJĄCYM BLISKO 9,7 MLN USD W STANIE NOWY JORK W 2023 ROKU

Komisja ds. Usług Publicznych i Wydział Ochrony Konsumentów pomogły ponad 51 000 mieszkańcom stanu Nowy Jork w sprawach związanych ze skargami w 2023 roku

W ramach Narodowego Tygodnia Ochrony Konsumentów agencje stanowe szczegółowo opisują, w jaki sposób bezpośrednio pomagają kupującym; publikują pięć najważniejszych kategorii skarg dotyczących ochrony konsumentów otrzymanych w 2023 roku

Z okazji Krajowego Tygodnia Ochrony Konsumentów (National Consumer Protection Week) gubernator Kathy Hochul ogłosiła dziś, że Biuro Usług Konsumentckich przy Departamencie Usług Publicznych (Department of Public Service, DPS) stanu Nowy Jork – ramię Komisji ds. Usług Publicznych (Public Service Commission, PSC) – oraz Wydział Ochrony Konsumentów (Division of Consumer Protection, DCP) Departamentu Stanu Nowy Jork pomogły 276 000 gospodarstwom domowym w stanie Nowy Jork w różnych sprawach związanych z ochroną konsumentów, doprowadzając do wypłacenia zwrotów na kwotę blisko 9,7 mln USD w 2023 r.

Komisja ds. Usług Publicznych przeprowadziła blisko 25 000 dochodzeń, w wyniku których Departament zwrócił kupującym blisko 7 mln USD. Wydział Ochrony Konsumentów rozpatrzył 26 137 skarg i zapytań konsumentów, zwracając im blisko 2,7 mln USD. Krajowy Tydzień Ochrony Konsumentów trwa w tym roku od 3 do 9 marca.

„Zwracamy pieniądze ciężko pracującym mieszkańcom stanu Nowy Jork, poszkodowanym w wyniku oszustwa lub zawyżonych opłat za usługi komunalne”, **powiedziała gubernator Hochul.** „Moja administracja podejmuje szereg działań, aby odpowiedzieć na tysiące reklamacji i zwrócić miliony dolarów gospodarstwom domowym w stanie Nowy Jork. Będziemy kontynuować działania mające na celu ochronę klientów i pociąganie do odpowiedzialności nieuczciwych firm”.

Biuro Usług Konsumentckich przy Departamencie ds. Usług Publicznych monitoruje liczbę i rodzaje skarg otrzymywanych na wszystkie przedsiębiorstwa użyteczności publicznej działające w stanie Nowy Jork. Pilnuje w ten sposób, aby przedsiębiorstwa

wywiązywały się z obowiązku zapewnienia skutecznej obsługi klienta zgodnie z prawem, zasadami, regulacjami i przepisami. Każdego miesiąca Biuro Usług Konsumentkich publikuje szczegółowy [przeгляд](#) reklamacji i reakcji przedsiębiorstw użyteczności publicznej, który zawiera informacje przydatne zarówno dla konsumentów, jak i dla dostawców mediów.

Zadaniem Wydziału Ochrony Konsumentów Stanu Nowy Jork jest pomoc, ochrona, edukacja i reprezentowanie konsumentów w ciągle zmieniającej się gospodarce. Wydział Ochrony Konsumentów usilnie stara się pomagać osobom poszkodowanym na rynku poprzez mediacje w sprawach skarg, edukację społeczeństwa w zakresie oszustw rynkowych oraz reprezentowanie interesów konsumentów przed organami ustawodawczymi i regulacyjnymi.

Pięć głównych kategorii skarg klientów otrzymanych przez Wydział Ochrony Konsumentów w 2023 roku:

- Zwroty płatności/Polityka sklepu: Reklamacje dotyczące zwrotów i zasad obowiązujących w sklepie, w tym zasad dotyczących zwrotów, opłat za zwrot produktów oraz zwrotów za towary uszkodzone.
- Zamówienia/dostawy: Reklamacje dotyczące zamówień i dostaw zakupionych towarów, w tym brakujących produktów, nieprawidłowo otrzymanych produktów, opóźnień w dostawie lub towarów, które nigdy nie zostały wysłane.
- Towary/produkty: Skargi związane z towarami lub produktami, które nie spełniły oczekiwań konsumentów.
- Karty kredytowe: Reklamacje związane z błędnymi opłatami, rozliczeniami, korzyściami z karty oraz nielegalnymi dopłatami.
- Remonty domów: Skargi związane z remontami domów, usługami remontowymi i wykonawcami.

Dla przykładu, kupująca z hrabstwa Columbia zakupił zestaw nowych urządzeń kuchennych za ponad 5000 USD, ale zaraz po instalacji piekarnik nie działał prawidłowo. Po wielu próbach naprawy, kupująca nadal miała problemy z urządzeniami, więc skontaktowała się ze sprzedawcą w celu uzyskania zwrotu płatności. Sprzedawca najpierw odmówił przyjęcia urządzeń i powiedział, że wymieni je jedynie na nowe, lecz kupująca się na to nie zgodziła. Następnie sprzedawca powiedział, że przyjmie je z powrotem, ale będzie musiał naliczyć opłatę za uzupełnienie zapasów, ponieważ urządzenia były już używane. Następnie klientka skontaktowana się z DCP w celu uzyskania pomocy. DCP skontaktował się ze sprzedawcą urządzeń i w drodze mediacji udało się doprowadzić do zwrotu pełnej kwoty dla kupującej.

Ponadto, klient ze Staten Island zakupił szafki kuchenne o łącznej wartości ponad 13 000 USD od dużego sprzedawcy detalicznego, które miały oznaki wad. Producent szafek sprawdził je i powiedział, że złoży zamówienie na ich wymianę. Po roku i licznych telefonach bez odpowiedzi kupujący otrzymał jedynie dwie sztuki drzwi zamiennych. DCP skontaktował się ze sprzedawcą i producentem, a wkrótce potem cały zestaw szafek został wymieniony.

Federalna Komisja Handlu (Federal Trade Commission, FTC) organizuje podczas Krajowego Tygodnia Ochrony Konsumentów kilka wydarzeń publicznych, które promują wiedzę na temat ochrony konsumentów. Udział we wszystkich wydarzeniach jest bezpłatny, a ich wykaz można znaleźć [tutaj](#).

Przewodniczący PSC, Rory M. Christian, powiedział: „PSC i Departament niezmiennie koncentrują się na rozwiązywaniu skarg dotyczących usług użyteczności publicznej dla klientów w naszym stanie i zapewnianiu zgodności usług użyteczności publicznej z przepisami dotyczącymi ochrony konsumentów. Dzięki temu możemy realizować naszą historyczną misję i skutecznie działać na rzecz interesu publicznego, a także pośredniczyć w zwrocie opłat niesłusznie naliczonych konsumentom”.

Sekretarz, Robert J. Rodriguez, powiedział: „Naszym głównym priorytetem jest ochrona klientów przed nieuczciwymi praktykami biznesowymi, wadliwymi produktami oraz niebezpiecznymi towarami i usługami. Wydział Ochrony Konsumentów Departamentu stanu jest dumny z tego, że może pomagać klientom indywidualnym, edukując ich, jak chronić się przed oszustami, a także zapewniając firmom wskazówki dotyczące przepisów, aby stworzyć uczciwy rynek dla wszystkich mieszkańców stanu Nowy Jork”.

Biuro Usług Konsumentckich działające przy Departamencie Usług Publicznych monitoruje również skargi na konkurencyjne firmy energetyczne (ESCO) działające w stanie Nowy Jork oraz na rozproszone zasoby energetyczne (DER), kluczowy element przejścia stanu na czystą energię. Jeśli chodzi o dodatkową ochronę klientów, Departament rozpoczął również regulację brokerów energii w 2023 r. i nieustannie zapewnia, że podmioty regulowane spełniają lub przekraczają zasady i przepisy dotyczące obsługi klienta.

Oprócz trwającego dochodzenia w sprawie rachunków wystawianych przez Central Hudson Gas & Electric Corp., Departament rozszerzył zakres prowadzonych działań dotyczących New York State Electric & Gas Corp. (NYSEG) oraz Rochester Gas and Electric Corp. (RG&E) w związku z zarzutami o niewłaściwe zarządzanie systemami i protokołami rozliczeniowymi.

W ramach dochodzenia rzecznik konsumentów zorganizował w styczniu i lutym 2023 r. serię spotkań w rejonach dotkniętych problemem, aby bezpośrednio zapoznać się ze zdaniem konsumentów. Sygnałem problemów z systemami rozliczeniowymi NYSEG i RG&E był znaczący wzrost liczby skarg od klientów odnotowany przez Departament.

W związku z gwałtownym wzrostem bezprecedensowej liczby skarg klientów pracownicy Departamentu rozpoczęli inspekcję i dochodzenie dotyczące zmiany systemu informacji o klientach i rozliczeń w obu przedsiębiorstwach użyteczności publicznej. Skargi otrzymane przez Departament dotyczyły m.in. nieprawidłowych rachunków wysyłanych do klientów, bardzo opóźnionych rachunków, wysyłania wielu

sprzecznych rachunków lub trudności z rozliczaniem klientów korzystających z energii odnawialnej.

W 2023 r. liczba skarg klientów na Central Hudson, NYSEG i RG&E wzrosła odpowiednio do ponad 1742, 4260 i 2293 skarg; cztery razy więcej niż liczba skarg otrzymanych w 2021 r. i 14 procent więcej niż w 2022 r..

W lutym PSC przyjęła ulgę na rachunki za energię w wysokości 200 mln USD w stanie Nowy Jork, która ma być zarządzana przez przedsiębiorstwa energetyczne i gazowe oraz finansowana w budżecie na lata 2023-2024 w celu zrównoważenia wzrostu cen surowców energetycznych, zgłoszeń przedsiębiorstw energetycznych dotyczących podwyżek stawek dostaw oraz ogólnej presji na przystępność cenową. Ulga na rachunki za energię jest jednorazowa która zapewni ulgę w opłatach rachunkach za energię ponad siedmiu milionom klientów zakładów energetycznych i gazowych.

W ramach edukacyjnych programów pomocy konsumentom Departament udostępnia wyczerpujące, przejrzyste materiały edukacyjne i wytyczne, które pomagają zainteresowanym zmniejszyć rachunki za energię, przygotować się na mrozy i upały zimą i latem, a także poznać prawa przysługujące im na mocy pionierskich w skali kraju przepisów w zakresie ochrony konsumentów usług komunalnych, zawartych w Ustawie o sprawiedliwych praktykach dotyczących energii w domu (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA). Pracownicy Departamentu informują, edukują i wspierają konsumentów, prowadząc prezentacje terenowe w całym stanie, udostępniając bogate zasoby edukacyjne dla konsumentów oraz prowadząc okresowe kampanie informacyjne w mediach społecznościowych.

Jeśli chcesz złożyć skargę na przedsiębiorstwo użyteczności publicznej lub uzyskać więcej informacji na temat usług konsumenckich, przejdź do <http://www.dps.ny.gov/complaints> lub zadzwoń na infolinię Departamentu pod numer 800-342-3377 (od poniedziałku do piątku w godzinach 8:30-16:00). Możesz też skontaktować się z Departamentem pisemnie pod adresem NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

Wydział Ochrony Konsumentów Stanu Nowy Jork (Division of Consumer Protection, DCP) zajmuje się edukacją, pomocą i dbaniem o interesy konsumentów na terenie stanu. Konsumentom mogą złożyć skargę do Wydziału Ochrony Konsumentów pod adresem <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

###

Dodatkowe wiadomości są dostępne na stronie www.governor.ny.gov
Stan Nowy Jork | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Zarejestruj się, aby otrzymywać najnowsze informacje z biura gubernatora: ny.gov/signup | Wyślij SMS o treści NEW YORK na numer 81336

[ZREZYGNUJ](#)

