



Для немедленной публикации: 05.03.2024

ГУБЕРНАТОР КЭТИ ХОКУЛ

**ГУБЕРНАТОР ХОКУЛ ОБЪЯВИЛА, ЧТО В 2023 ГОДУ ШТАТ НЬЮ-ЙОРК
ВЕРНУЛ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ПОЧТИ 9,7 МИЛЛИОНА ДОЛЛАРОВ**

Комиссия по коммунальным услугам и Управление по защите прав потребителей в 2023 году совместно обработали более 51 тысячи жалоб жителей штата Нью-Йорк

В рамках Национальной недели защиты прав потребителей агентства штата представили данные о прямой помощи потребителям и объявили пять основных категорий жалоб на нарушение прав потребителей, полученных в 2023 году

Сегодня в рамках Национальной недели защиты прав потребителей (National Consumer Protection Week) губернатор Кэти Хокул объявила, что Управление по обслуживанию потребителей (Office of Consumer Services) Департамента коммунального обслуживания штата Нью-Йорк (Department of Public Service, DPS) — подразделение Комиссии по коммунальным услугам (Public Service Commission, PCS) — и Управление по защите прав потребителей (Division of Consumer Protection, DCP) Государственного департамента штата Нью-Йорк (New York Department of State) оказали помощь 276 тысячам домохозяйств по различным вопросам защиты прав потребителей, в результате чего в 2023 году потребителям было возвращено почти 9,7 млн долларов.

Комиссия по коммунальным услугам (PCS) провела около 25 тысяч расследований, в результате которых Департамент вернул потребителям почти 7 млн долларов. Управление по защите прав потребителей (DCP) обработало 26 137 жалоб и запросов потребителей, вернув потребителям почти 2,7 млн долларов. В этом году Национальная неделя защиты прав потребителей проходит с 3 по 9 марта.

«Мы возвращаем деньги жителям штата Нью-Йорк, которые стали жертвами мошенничества или получили от коммунальных компаний счета с завышенными суммами, — **сказала губернатор Хокул.** — Моя администрация предпринимает огромные усилия, чтобы реагировать на тысячи жалоб и возвращать миллионы долларов домохозяйствам штата Нью-Йорк. Мы будем продолжать нашу работу

по защите прав потребителей и привлечению к ответственности недобросовестных компаний».

Управление по обслуживанию потребителей Департамента коммунального обслуживания отслеживает количество и категории поступающих жалоб на коммунальные компании, работающие в штате Нью-Йорк, чтобы обеспечить выполнение коммунальными компаниями обязательств по эффективному обслуживанию клиентов в соответствии с законами, правилами, нормами и политиками. Каждый месяц Управление по обслуживанию потребителей публикует подробный [обзор](#) обработки жалоб и ответов на них коммунальных компаний, что дает ценную информацию как для потребителей, так и для коммунальных компаний.

Миссия Управления по защите прав потребителей штата Нью-Йорк заключается в оказании помощи, защите, просвещении и представлении интересов потребителей в условиях постоянно меняющейся экономики. Управление по защите прав потребителей прилагает все усилия для оказания помощи лицам, пострадавшим на рынке, путем посредничества при рассмотрении жалоб, а также просвещения населения о мошенничестве на рынке и отстаивания интересов потребителей в законодательных и регулирующих органах.

Пять основных категорий жалоб потребителей, полученных Управлением по защите прав потребителей в 2023 году:

- Возврат средств и правила магазинов. Жалобы, связанные с возвратом средств и политиками магазинов, включая правила возврата, комиссии за возврат товара и возврат средств за поврежденные товары.
- Заказы и доставка. Жалобы, связанные с заказом и доставкой приобретенных товаров, включая недовложение товаров, получение не тех товаров, несвоевременную или отсроченную доставку или случаи, когда товары не были отправлены.
- Товары и изделия. Жалобы, связанные с товарами или изделиями, которые не соответствовали ожиданиям потребителей.
- Кредитные карты. Жалобы, связанные с ошибочными начислениями, выставлением счетов, льготами по карте и незаконными доплатами.
- Благоустройство дома. Жалобы, связанные с благоустройством дома, услугами по ремонту и подрядчиками.

Например, жительница округа Колумбия купила комплект новой кухонной техники на сумму более 5000 долларов, но сразу после установки духовка перестала нормально работать. Поскольку после нескольких попыток ремонта бытовая техника все равно не работала надлежащим образом, покупательница обратилась к продавцу, чтобы вернуть технику и получить возврат средств. Продавец сначала отказался принять технику обратно, заявив, что он может только заменить ее на новую технику, но покупательницу такой вариант не устроил. Затем продавец сказал, что примет технику обратно, но он должен будет взять комиссию за

возврат товара, так как техника была в использовании. После этого покупательница обратилась в DCP за помощью. Сотрудники DCP связались с продавцом техники и договорились о полном возмещении средств покупательнице.

Вот другой случай. Потребитель из Статен-Айленда приобрел в магазине крупной компании кухонные шкафы на общую сумму более 13 тысяч долларов, но у шкафов обнаружилось дефекты. Производитель шкафов осмотрел их и пообещал отправить заказ на замену. После многочисленных безуспешных звонков потребитель получил на замену только две двери. Сотрудники DCP связались с продавцом и производителем, после чего очень скоро весь набор шкафов был заменен.

Федеральная торговая комиссия (Federal Trade Commission) проводит несколько публичных мероприятий в рамках Недели по защите прав потребителей, направленных на повышение осведомленности о защите прав потребителей. Все мероприятия бесплатны для участников. Список мероприятий опубликован [здесь](#).

Председатель Комиссии по коммунальным услугам (Public Service Commission, PSC) Рори М. Кристиан (Rory M. Christian): «Комиссия и Департамент прилагают большие усилия для разрешения жалоб потребителей и для обеспечения соблюдения коммунальными компаниями прав потребителей. Это направление деятельности помогает нам выполнять нашу миссию в интересах общества и гарантирует, что коммунальные компании будут возвращать потребителям средства в случае ошибок при выставлении счетов».

Государственный секретарь штата Роберт Дж. Родригес (Robert J. Rodriguez): «Нашей приоритетной задачей является защита потребителей от мошеннических деловых практик, дефектных товаров и получения опасных товаров и услуг. Управление по защите прав потребителей Государственного департамента с гордостью оказывает помощь людям. Для этого мы учим потребителей защититься от мошенников и предоставляем предприятиям рекомендации по законам, которые помогут создать справедливый рынок для всех жителей штата Нью-Йорк».

Управление по обслуживанию потребителей Департамента коммунального обслуживания также следит за жалобами на конкурентные энергетические компании (ESCO), работающие в штате Нью-Йорк, и на распределенные энергетические ресурсы (DER), которые являются важным элементом перехода штата к чистой энергии. В целях расширения мер по защите потребителей Департамент в 2023 году начал регулировать деятельность энергетических брокеров и постоянно следит за тем, чтобы регулируемые организации соблюдали или превышали требования правил и положений, касающихся предоставления обслуживания клиентам.

В дополнение к проходящему сейчас расследованию выставления счетов в компании Central Hudson Gas & Electric Corp. Департамент расширил расследование в отношении компаний New York State Electric & Gas Corp. (NYSEG) и Rochester Gas and Electric Corp. (RG&E) относительно возможного ненадлежащего управления биллинговыми системами и протоколами в этих компаниях.

В рамках этого расследования советник по правам потребителей (Consumer Advocate) Департамента провел в затронутых районах в январе и феврале 2023 года ряд общественных форумов, чтобы выслушать претензии непосредственно от потребителей. Проблемы с биллинговыми системами NYSEG и RG&E стали очевидны, когда Департамент стал отмечать значительный рост количества жалоб потребителей.

Прямым следствием беспрецедентного всплеска жалоб потребителей стало то, что сотрудники Департамента начали проверку и расследование, связанные с изменением информации о клиентах и биллинговой системы этих компаний. Поступающие в Департамент жалобы касаются различных проблем, включая получение неправильных счетов, большие задержки с рассылкой счетов, получение нескольких противоречащих друг другу счетов и трудности с выставлением счетов потребителям, использующим возобновляемую энергию.

В 2023 году количество жалоб потребителей на компании Central Hudson, NYSEG и RG&E резко выросло до 1742, 4260 и 2293 жалоб соответственно, что в четыре раза превышает количество жалоб, полученных в 2021 году, и на 14 % больше количества жалоб, полученных в 2022 году.

В феврале PSC утвердила выплату для оплаты счетов за энергию штата Нью-Йорк в размере 200 млн долларов, которая будет администрироваться электрическими и газовыми коммунальными компаниями. Эта выплата включена в бюджет на 2023–2024 годы и призвана компенсировать рост цен на энергоносители, просьбы коммунальных компаний об увеличении тарифов и общие трудности с сохранением доступности. Выплата для оплаты счетов за энергию — это единовременная выплата для оказания помощи в оплате счетов за электроэнергию и газ более чем 8 миллионам потребителей.

В рамках программ помощи потребителям Департамент предлагает потребителям полные и понятные информационные материалы и инструкции, которые помогают им уменьшить счета за электроэнергию, подготовиться к зимней и летней экстремальной погоде, а также знать и использовать свои права, предоставленные им передовым законом штата Нью-Йорк о защите прав потребителей коммунальных услуг — Законом о справедливых практиках в сфере бытового энергоснабжения (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA). Сотрудники Департамента также осуществляют информирование и обучение потребителей посредством информационных презентаций по всему штату, значительных

информационных ресурсов для потребителей и своевременных информационных кампаний для потребителей в социальных сетях.

Чтобы подать жалобу на коммунальную компанию или получить дополнительную информацию об услугах для потребителей, перейдите на сайт <http://www.dps.ny.gov/complaints> или позвоните на горячую линию Департамента по телефону 800-342-3377 (понедельник — пятница, с 8:30 до 16:00). Вы можете также написать в Департамент по адресу: NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

Управление по защите прав потребителей штата Нью-Йорк (DCP) занимается информированием, оказанием помощи и расширением прав и возможностей потребителей в штате Нью-Йорк. Потребители могут подать претензию в Управление по защите прав потребителей по адресу <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

###

Другие новости см. на веб-сайте www.governor.ny.gov
Штат Нью-Йорк | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Подпишитесь на рассылку управления губернатора на сайте ny.gov/signup | Отправьте сообщение «NEW YORK» на номер 81336

[ОТМЕНИТЬ ПОДПИСКУ](#)