



De publicación inmediata: 05/03/2024

GOBERNADORA KATHY HOCHUL

**LA GOBERNADORA HOCHUL ANUNCIA QUE EL ESTADO DE NUEVA YORK
DEVOLVIÓ CASI \$9.7 MILLONES A LOS CONSUMIDORES EN 2023**

*La Comisión de Servicios Públicos y la División de Protección al Consumidor
combinadas ayudaron a más de 51,000 neoyorquinos con quejas en 2023*

*Como parte de la Semana Nacional de Protección al Consumidor, las agencias
estatales detallan cómo ayudan directamente a los consumidores; se publicaron
las cinco categorías principales de quejas sobre protección al consumidor
recibidas en el 2023*

En honor de la Semana Nacional de Protección al Consumidor, la gobernadora Kathy Hochul anunció hoy que la Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento de Servicios Públicos del estado de Nueva York (OCS y DPS, respectivamente, por sus siglas en inglés), que es la sección de personal de la Comisión de Servicios Públicos (PSC, por sus siglas en inglés), y la División de Protección al Consumidor del Departamento de Servicios Públicos del estado de Nueva York ayudaron a 276,000 hogares de Nueva York con una variedad de asuntos de protección al consumidor, lo que tuvo como resultado la devolución de casi \$9.7 millones a los consumidores en 2023.

La Comisión de Servicios Públicos llevó a cabo casi 25,000 investigaciones, lo que provocó que el Departamento devolviera unos \$7 millones a los consumidores. La División de Protección al Consumidor gestionó 26,137 quejas y consultas de consumidores, y devolvió aproximadamente \$2.7 millones a los consumidores. Este año, la Semana Nacional de Protección al Consumidor será del 3 al 9 de marzo.

"Estamos devolviendo el dinero a los bolsillos de los neoyorquinos trabajadores que han sido víctimas de una estafa o a quienes les han cobrado de más por los servicios públicos", **explicó la gobernadora Hochul.** "Mi administración ha hecho un esfuerzo tremendo para responder a miles de quejas y devolver millones de dólares a las familias de Nueva York. Continuaremos trabajando para proteger a los consumidores y responsabilizar a las empresas deshonestas".

El Departamento de Servicios Públicos monitorea la cantidad y los tipos de quejas que se reciben contra todas las empresas de servicios públicos que operan en el estado de

Nueva York para garantizar que estas cumplan con su obligación de prestar un servicio efectivo a los clientes acorde con lo establecido en leyes, normas, reglamentos y políticas. Todos los meses, la Oficina de Servicios al Consumidor publica una [descripción](#) detallada de las actividades de quejas y de la capacidad de respuesta de las empresas de servicios públicos que brinda información de utilidad tanto a los consumidores como a las empresas de servicios públicos.

La misión de la División de Protección al Consumidor del estado de Nueva York es ayudar, proteger, educar y representar a los consumidores en una economía en constante cambio. La División de Protección al Consumidor trabaja con empeño para ayudar a las personas agraviadas en el mercado a través de sus esfuerzos de mediación de quejas, además de educar al público sobre las estafas del mercado y defender los intereses de los consumidores ante los organismos legislativos y reguladores.

Las cinco categorías principales de quejas de los consumidores que recibió la División de Protección al Consumidor en 2023:

- Reembolsos/política de la tienda: Quejas relacionadas con los reembolsos y las políticas de la tienda, incluidas las políticas de devolución, las tarifas de reabastecimiento y los reembolsos por productos dañados.
- Pedidos/entregas: Quejas relacionadas con el pedido y la entrega de los productos comprados, como artículos faltantes, artículos recibidos incorrectos, entrega tardía o retrasada, o artículos que nunca se enviaron.
- Mercadería/productos: Quejas relacionadas con mercadería o productos que no cumplieron con las expectativas de los consumidores.
- Tarjetas de crédito: Denuncias relacionadas con errores en montos, facturación, beneficios de tarjetas y recargos ilegales.
- Mejoras en el hogar: Quejas relacionadas con mejoras en el hogar, servicios de reparación y contratistas.

Por ejemplo, un consumidor en el condado de Columbia compró un juego de electrodomésticos de cocina nuevos por más de \$5,000, pero, inmediatamente después de la instalación, el horno no funcionaba correctamente. Después de múltiples intentos de reparación, el consumidor todavía tenía problemas con los electrodomésticos, por lo que se comunicó con el minorista para devolverlos y obtener un reembolso. El minorista al principio se negó a aceptarlos y dijo que solo los reemplazarían por unidades nuevas, pero el consumidor no estaba dispuesto a hacerlo. Luego, el minorista dijo que los aceptaría, pero que tendrían que aplicar una tarifa de reposición, ya que los electrodomésticos estaban usados. El consumidor se comunicó con el DCP para obtener ayuda. El DCP se puso en contacto con el minorista de electrodomésticos y, a través de la mediación, pudo concertar un reembolso completo para el consumidor.

Como otro ejemplo, un consumidor en Staten Island compró gabinetes de cocina por un total de más de \$13,000 de un gran minorista que mostraban signos de estar

defectuosos. El fabricante del gabinete los inspeccionó y dijo que enviarían un pedido de reemplazo. Después de un año y de numerosas llamadas telefónicas sin respuesta, el consumidor solo había recibido dos puertas de repuesto. El DCP se puso en contacto con el minorista y el fabricante y, poco después, se reemplazó el juego completo de gabinetes.

La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) dirige varios eventos públicos durante la Semana Nacional de Protección al Consumidor que promueven la concientización sobre ese tema. Todos los eventos son gratuitos y se pueden encontrar [aquí](#).

El director de la PSC, Rory M. Christian, explicó: "La PSC y el Departamento están enfocados en resolver las quejas relacionadas con los servicios públicos para los consumidores del estado y en garantizar que las empresas de servicios públicos cumplan con las normas de protección al consumidor. Esto nos permite promover nuestra misión y nuestras actividades históricas en nombre del bien público, y nos ayuda a asegurarnos de que las empresas les devuelvan a los consumidores su dinero si han cometido un error".

El secretario de Estado, Robert J. Rodríguez, sostuvo: "Nuestra principal prioridad es proteger a los consumidores de prácticas comerciales fraudulentas, productos defectuosos, y bienes y servicios peligrosos. La División de Protección al Consumidor del Departamento de Estado se enorgullece de ayudar a las personas educándolas sobre cómo protegerse de los estafadores y brindando a las empresas orientación sobre las leyes para crear un mercado justo para todos los neoyorquinos".

La Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento de Servicios Públicos de también monitorea las quejas contra las empresas de servicios de energía competitivos (ESCO, por sus siglas en inglés) que operan en Nueva York y contra los recursos energéticos distribuidos (DER, por sus siglas en inglés), un elemento crucial de la transición del Estado hacia la energía limpia. En lo que respecta a la adición de protecciones a los consumidores, el Departamento también comenzó a regular a los corredores de energía en 2023 y tiene la tarea continua de garantizar que las entidades reguladas cumplan o superen las reglas y regulaciones con respecto a la prestación de servicio al cliente.

Además de su investigación actual de la facturación de Central Hudson Gas & Electric Corp., el Departamento amplió su investigación para incluir a New York State Electric & Gas Corp. (NYSEG) y a Rochester Gas and Electric Corp. (RG&E) en relación con una posible gestión inadecuada de sus sistemas y protocolos de facturación de servicios públicos.

Como parte de la investigación, el defensor de los consumidores del Departamento organizó una serie de foros públicos en las áreas afectadas durante los meses de enero y febrero de 2023 para poder oír las inquietudes de los consumidores de primera mano. Los problemas con los sistemas de facturación de NYSEG y RG&E salieron a la

luz cuando el Departamento comenzó a advertir un aumento considerable de la cantidad de quejas de los clientes.

Como resultado directo de la cantidad inusitada de las quejas de los consumidores, el personal del Departamento inició una revisión y una investigación sobre un cambio en el sistema de información de los consumidores y de facturación de las empresas. Las quejas que recibió el departamento abarcan desde el envío de facturas incorrectas a los consumidores, el envío de facturas extremadamente tarde, el envío de múltiples facturas conflictivas o dificultades para facturar a los clientes de energía renovable.

En 2023, la cantidad de quejas de los consumidores contra Central Hudson, NYSEG y RG&E se disparó a más de 1742, 4260 y 2293 quejas, respectivamente; cuatro veces más que el número de denuncias recibidas en 2021 y un 14% más que en 2022.

En febrero, la PSC tomó un crédito de \$200 millones para facturas de energía del estado de Nueva York para ser administrado por las empresas de servicios públicos de electricidad y gas, que se financia en el presupuesto 2023-2024 para compensar los aumentos en los precios de los productos energéticos y las solicitudes de aumentos en las tarifas de entrega de las empresas de servicios públicos y presiones sobre la asequibilidad en general. El crédito para facturas de energía es un crédito único que brindará alivio en la factura de energía a más de siete millones de clientes de servicios públicos de electricidad y gas.

Como parte de sus programas de asistencia educativa a los consumidores, el Departamento les proporciona a los consumidores orientación y materiales educativos completos y claros para ayudarlos a reducir los montos de sus facturas de electricidad, prepararse para el frío y el calor extremos del invierno y del verano, y aprender y ejercer sus derechos en virtud de la ley de protección al consumidor de servicios públicos de Nueva York líder a nivel nacional: la Ley de Prácticas Justas en la Energía Doméstica (HEFPA, por sus siglas en inglés). El personal del Departamento también informa, educa y brinda herramientas para empoderar a los consumidores a través de presentaciones de difusión en vivo en todo el estado, recursos educativos completos para los consumidores y campañas oportunas de información a los consumidores en redes sociales.

Si desea realizar una queja como consumidor contra una empresa de servicios públicos o recibir más información sobre los servicios al consumidor, vaya a <http://www.dps.ny.gov/complaints> o comuníquese con la línea de ayuda del Departamento llamando al 800-342-3377, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:00 p. m. Puede comunicarse con el Departamento por escrito enviando una carta a la siguiente dirección: NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

La División de Protección al Consumidor del estado de Nueva York tiene como tarea educar, ayudar y empoderar a los consumidores del estado. Los consumidores pueden

presentar una queja ante la División de Protección al Consumidor en <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

###

Más noticias disponibles en www.governor.ny.gov
Estado de Nueva York | Cámara Ejecutiva | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Regístrese para recibir novedades de la Oficina de la Gobernadora en ny.gov/signup | Envíe NEW YORK
por mensaje de texto al 81336

[CANCELAR SUSCRIPCIÓN](#)