



گورنر KATHY HOCHUL

فوری ریلیز کے لیے: 2024/5/3

گورنر HOCHUL کا سال 2023 کے دوران ریاست نیو یارک کی جانب سے صارفین کو تقریباً \$9.7 ملین کی واپسی کا اعلان

پبلک سروس کمیشن اور ڈویژن برائے تحفظ صارفین نے سال 2023 میں مشترکہ طور پر نیو یارک کے 51,000 مکینوں کی شکایات کا ازالہ کیا

تحفظ صارفین کے قومی ہفتے کے حصے کے طور پر، ریاستی ایجنسیوں نے تفصیلاً بتایا ہے کہ وہ کیسے صارفین کی براہ راست مدد کرتی ہیں؛ سال 2023 کے دوران تحفظ صارفین کے ضمن میں موصولہ پہلے پانچ زمرہ جات کا اجراء

تحفظ صارفین کے قومی ہفتے کے اعزاز میں، گورنر Kathy Hochul نے آج اعلان کیا کہ ریاست نیو یارک کے محکمہ برائے عوامی خدمات (Department of Public Service) کے دفتر برائے صارفین کی خدمات (Office of Consumer Services) نے - جو کہ پبلک سروس کمیشن کے زیر انتظام ہے - اور نیو یارک کے محکمہ برائے ریاستی ڈویژن از تحفظ صارفین (Department of State's Division of Consumer Protection) نے سال 2023 میں نیو یارک کے 276,000 گھرانوں کو تحفظ صارفین سے متعلقہ ان گنت نوعیت کے امور میں مدد کی، جس کے نتیجے میں محکمے نے صارفین کو تقریباً \$9.7 ملین واپس کیے۔

پبلک سروس کمیشن نے تقریباً 25,000 تحقیقات کی تھیں، جس کے نتیجے میں محکمے نے تقریباً \$7 ملین صارفین کو واپس لوٹائے۔ ڈویژن برائے تحفظ صارفین (Division of Consumer Protection) نے صارفین کی 26,137 شکایات کو سنا اور تحقیقات کیں، جس کے نتیجے میں تقریباً \$2.7 ملین صارفین کو واپس لوٹائے۔ اس سال تحفظ صارفین کا قومی ہفتہ 3 مارچ سے 9 مارچ کے درمیان منایا جا رہا ہے۔

"ہم نیو یارک کے ان محنت کش مکینوں کی جیبوں میں رقوم واپس پہنچا رہے ہیں، جو دھوکہ دہی کا نشانہ بنے ہیں یا جن سے یوٹیلٹی کی مد میں اضافی وصولیاں کی گئیں،" گورنر Hochul نے کہا۔ "میری انتظامیہ نے ہزاروں شکایتوں پر ردعمل دینے کے لیے بے تحاشہ محنت کی ہے اور نیو یارک کے گھرانوں کو لاکھوں ڈالرز واپس کیے ہیں۔ ہم صارفین کے تحفظ کے لیے کام جاری رکھیں گے اور غیردیانت دار کاروباروں کو احتساب کے کٹہرے میں لائیں گے۔"

محکمہ برائے عوامی خدمات کا دفتر برائے صارفین کی خدمات ریاست نیو یارک میں کام کرنے والی تمام یوٹیلٹی کے خلاف موصول ہونے والی شکایات کی تعداد اور اقسام کی نگرانی کرتا ہے تاکہ یہ یقینی بنا سکے کہ یوٹیلٹی کمپنیاں قوانین، قاعدوں، ضابطوں اور پالیسیوں کی تعمیل کرتے ہوئے صارفین کو خدمات کی موثر فراہمی کی اپنی ذمہ داری ادا کر رہی ہیں۔ دفتر برائے صارفین کی خدمات ہر ماہ شکایات سے متعلقہ سرگرمیوں اور یوٹیلٹی کمپنیوں کے ردعمل کے حوالے سے ایک تفصیلی جائزہ عام کرتا ہے جو صارفین اور یوٹیلٹی کمپنیوں، دونوں کے لیے معلوماتی ہوتا ہے۔

ریاست نیو یارک کا تحفظ صارفین کے ڈویژن کے مشن میں بدلتی معیشت میں صارفین کی مدد، تحفظ، تعلیم اور نمائندگی کرنا شامل ہے۔ تحفظ صارفین کا ڈویژن اپنی شکایات کی ثالثی کوششوں کے ذریعے مارکیٹ میں متاثرہ فریقوں کی مدد کرنے کے ساتھ ساتھ، بازار کی دھوکہ بازیوں پر عوام کو تعلیم دینے اور قانون سازی کرنے اور باقاعدہ اداروں سے پہلے صارفین کے مفاد کی وکالت کرنے کے لیے سخت محنت کرتا ہے۔

ڈویژن برائے تحفظ صارفین کو سال 2023 کے دوران صارفین کی جانب سے موصولہ شکایات کے ضمن میں پہلے پانچ زمرہ جات یہ تھے:

- رقم کی واپسی/اسٹور کی پالیسی: رقم کی واپسی اور اسٹور کی پالیسیوں سے متعلق شکایات، بشمول واپسی کی پالیسیاں، سامان کی واپسی کی فیس، اور خراب شدہ سامان کے لیے رقم کی واپسی۔
- آرڈرز/ڈلیوری: خریدے گئے سامان کے آرڈرز اور فراہمی سے متعلق شکایات، جن میں اشیاء کی گمشدگی، موصولہ غلط اشیاء، دیر سے یا تاخیر سے ترسیل شدہ یا کبھی نہ بھیجی گئی اشیاء شامل ہیں۔
- سامان تجارت/مصنوعہ: تجارتی سامان یا مصنوعات سے متعلق شکایات جو صارفین کی توقعات پر پورا نہیں اترتیں۔
- کریڈٹ کارڈز: غلط وصولیوں، بلنگ، کارڈ کے فوائد اور غیر قانونی سرچارجز سے متعلق شکایات۔
- گھر میں بہتری: گھر میں بہتری، مرمت کی خدمات اور ٹھیکیداروں سے متعلق شکایات۔

مثال کے طور پر کولمبیا کاؤنٹی میں ایک صارف نے کچن اپلاننسرز کا ایک نیا سیٹ \$5,000 میں خریدا لیکن تنصیب کے بعد اوون نے ٹھیک کام نہ کیا۔ مرمت کی متعدد کوششوں کے بعد بھی، صارف کو اپلاننسرز کے حوالے سے مسائل درپیش رہے، لہذا اس نے رقم کی واپسی کے عوض سامان واپس کرنے کے لیے ریٹیلر سے رابطہ کیا۔ ریٹیلر نے اولاً انہیں واپس لینے سے انکار کر دیا اور کہا کہ وہ صرف اس کے عوض نئے یونٹس فراہم کریں گے، لیکن صارف ایسا کرنے کے لیے تیار نہ تھے۔ اس کے بعد ریٹیلر نے کہا کہ وہ انہیں واپس لے لیں گے، لیکن انہیں سامان کی واپسی کی فیس عائد کرنا پڑے گی کیونکہ اپلاننسرز اب استعمال شدہ ہیں۔ اس کے بعد صارف نے مدد کے لیے DCP سے رابطہ کیا۔ DCP نے اپلاننسرز کے ریٹیلر سے رابطہ کیا اور ثالثی کے ذریعے وہ صارف کو رقم کی مکمل واپسی کا بندوبست کرنے میں کامیاب رہا۔

دریں اثنا، اسٹیٹن آئی لینڈ میں ایک صارف نے ایک بڑے ریٹیلر سے \$13,000 سے زائد قیمت کے عوض کچن کبیبٹس خریدے جس میں نقص کی نشانیاں پائی گئیں۔ کبیبٹس کے تیار کنندہ نے اس کا معائنہ کیا اور کہا کہ وہ اسے تبدیل کرنے کے لیے ایک آرڈر دیں گے۔ ایک سال گزر جانے اور لاتعداد ایسی کالز کرنے کے بعد کہ جن کا جواب نہیں دیا گیا، صارف کو صرف دو متبادل دروازے فراہم کیے گئے۔ DCP نے ریٹیلر اور تیار کنندہ سے رابطہ کیا اور اس کے بعد، جلد ہی کبیبٹس کا مکمل سیٹ تبدیل کر دیا گیا۔

فیڈرل ٹریڈ کمیشن قومی ہفتہ تحفظ صارفین کے دوران متعدد عوامی پروگراموں کی قیادت کرتا ہے جو صارفین کے تحفظ سے آگاہی کو فروغ دیتے ہیں۔ تمام تقریبات میں شرکت مفت ہے اور [یہاں](#) پر موجود ہیں۔

PSC کے سربراہ Rory M. Christian نے کہا کہ، "PSC اور محکمہ ریاستی صارفین کی یوٹیلیٹی شکایات کو حل کرنے اور یہ یقینی بنانے کے لیے پوری طرح اپنی نظریں جمائے ہوئے ہے کہ یوٹیلیٹیز تحفظ صارفین کے ضابطوں کی تعمیل کرتی ہوں۔ یہ توجہ ہمیں عوامی مفادات کی خاطر اپنے تاریخی مشن اور سرگرمیوں کو فروغ دینے کے قابل کرتی ہے اور یہ یقینی بنانے میں مدد کرتی ہے کہ جب یوٹیلیٹی کمپنیاں کوئی غلطی کریں تو وہ صارفین سے غلط وصول کی گئی رقم واپس کریں۔"

سیکرٹری Robert J. Rodriguez نے کہا کہ، "ہماری اولین ترجیح صارفین کو دھوکہ دہی پر مبنی کاروباری روایات، ناقص پراڈکٹس اور خطرناک اشیاء اور خدمات سے تحفظ دینا ہے۔ ریاستی محکمے کے ڈویژن برائے تحفظ صارفین کو فخر ہے کہ وہ نیو یارک کے تمام مکینوں کے لیے ایک منصفانہ کاروباری منڈی کی تخلیق کی خاطر، عوام کو دھوکے بازوں سے بچانے کے لیے آگہی دے کر اور کاروباروں کو قوانین کے بارے میں رہنمائی کی فراہمی کرتے ہوئے مدد دے رہا ہے۔"

محکمہ برائے عوامی خدمات کے دفتر برائے صارفین کی خدمات نیو یارک میں کام کرنے والی توانائی کی مسابقتی خدمات فراہم کرنے والی کمپنیاں (energy service companies، ESCOs) اور منقسم شدہ ذرائع توانائی (distributed energy resources، DERs) کے خلاف بھی شکایات کی نگرانی کرتا ہے، جو کہ صاف توانائی کی جانب ریاست کی منتقلی کے ضمن میں ایک ناگزیر عنصر ہے۔ صارفین کے لیے اضافی تحفظ کی خاطر، محکمہ نے 2023 میں توانائی کے ثالثین کو زیر ضابطہ لانا بھی شروع کیا ہے اور اس نے یہ یقینی بنانے کے لیے مسلسل کام جاری رکھا ہوا ہے کہ ضابطے کے تحت موجود ادارے، صارفین کو خدمات کی فراہمی کے ضمن میں موجود قواعد اور ضوابط کی تکمیل یا ان سے بڑھ کر کام سرانجام دیں۔

محکمہ نے سینٹرل ہڈسن گیس اینڈ الیکٹرک کارپوریشن کے خلاف بلوں کے حوالے سے جاری تحقیقات کے علاوہ اپنی تحقیقات کا دائرہ کار حال ہی میں الیکٹرک اینڈ گیس کارپوریشن ریاست نیو یارک (New York State Electric & Gas Corp, NYSEG) اور راجیسٹر گیس اینڈ الیکٹرک کارپوریشن (Rochester Gas and Electric Corp، RG&E) کے خلاف، یوٹیلیٹی کے لیے بلنگ کے ان کے نظام اور پروٹوکولز میں موجود ممکنہ بدانتظامیوں کے سبب وسیع کیا ہے۔

تحقیقات کے حصے کے طور پر، محکمہ میں صارفین کے وکیل نے جنوری اور فروری 2023 کے دوران متاثرہ علاقوں میں عوامی فورمز کے ایک سلسلے کا انعقاد کیا تھا تاکہ صارفین کے خدشات کو براہ راست سنا جا سکے۔ NYSEG اور RG&E کے بلنگ سسٹمز کے حوالے سے مسائل اس وقت سامنے آئے تھے جب محکمہ نے صارفین کی جانب سے شکایات کی تعداد میں نمایاں اضافہ دیکھنا شروع کیا۔

صارفین کی شکایات کی غیر معمولی تعداد کے براہ راست نتیجے میں محکمہ کے عملے نے کمپنیوں کے صارفین کی معلومات اور بلنگ کے نظام میں تبدیلی سے متعلق ایک جائزے اور تحقیقی عمل کا آغاز کیا تھا۔ محکمہ کو موصول ہونے والی شکایات میں صارفین کو بھیجے گئے غلط بلوں سے لے کر بہت تاخیر سے بھیجے گئے بلز، متعدد متضاد بلز ارسال کرنے یا قابل تجدید توانائی کے صارفین کو بلنگ میں درپیش شکایت تک مختلف نوعیت کی شکایات شامل ہیں۔

2023 میں سینٹرل ہڈسن، NYSEG اور RG&E کے خلاف صارفین کی شکایات کی تعداد بڑھ کر بالترتیب 1742، 4260 اور 2293 تک جا پہنچی تھی؛ جو سال 2021 کے دوران موصولہ شکایات کی کل تعداد کے مقابلے میں چار گنا زیادہ اور سال 2022 کے مقابلے میں 14 فیصد سے زائد اضافہ تھا۔

فروری میں، PSC نے \$200 ملین کا نیو یارک اسٹیٹ انرجی بل کریڈٹ اختیار کیا تھا جو الیکٹرک اور گیس یوٹیلیٹی کے زیر انتظام تھا اور جسے 2023-2024 کے بجٹ کے ذریعے فراہم کیا گیا ہے تاکہ توانائی کی اجناس کی قیمتوں میں اضافے، یوٹیلیٹی کے ترسیلی نرخ میں اضافے کی درخواستوں اور عمومی طور پر قابل استطاعت ہونے پر موجود دباؤ کو ختم کیا جا سکے۔ انرجی بل کریڈٹ یک وقتی کریڈٹ ہے جو ریاست کی جانب سے مختص فنڈز کا استعمال کرتے ہوئے سات ملین سے زیادہ یوٹیلیٹی صارفین کو توانائی کے بل میں ریلیف فراہم کرتا ہے۔

صارفین کی معاونت کے اپنے پروگرامز کے حصے کے طور پر، محکمہ صارفین کو اپنے توانائی کے بلوں میں کمی لانے، موسم سرما اور گرما میں سخت سردی اور گرمی کے لیے تیاری کرنے اور ریاست نیو یارک میں نافذ یوٹیلیٹی صارفین کا تحفظ کرنے والے قوانین یعنی گھروں میں توانائی کے درست استعمال کے ایکٹ (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) کو جاننے اور اس کے تحت اپنے حقوق پر عمل درآمد کے لیے صارفین کو جامع اور واضح تعلیمی مواد فراہم کرتا ہے اور رہنمائی فراہم کرتا ہے۔ محکمہ کا عملہ ریاست بھر میں براہ راست رسائی کی حامل پریزیٹیشنرز، صارفین کی تعلیم کے لیے بھرپور وسائل، اور صارفین کے لیے سوشل میڈیا پر بروقت معلوماتی مہمات کے ذریعے بھی صارفین کو معلومات، تعلیم اور انہیں خودمختار بنانے کے لیے کام کرتا ہے۔

کسی یوٹیلیٹی کے خلاف شکایات درج کروانے یا صارفین کی خدمات کے بارے میں مزید معلومات کے حصول کے لیے، <http://www.dps.ny.gov/complaints> پر جائیں یا محکمہ کی ہیلپ لائن 3377-342-800 پر پیر تا

جمعہ صبح 8:30 بجے - شام 4:00 بجے کال کریں۔ آپ NYS کے محکمہ برائے عوامی خدمات کے دفتر برائے صارفین سے اس پتے پر رابطہ کر سکتے ہیں، NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350

ریاست نیو یارک کا ڈویژن برائے تحفظ صارفین، ریاست کے صارفین کو آگہی دینے، مدد کرنے اور باختیار بنانے کے لیے کام کرتا ہے۔ صارفین ڈویژن برائے تحفظ صارفین کو <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint> پر شکایت درج کروا سکتے ہیں۔

###

اضافی خبریں یہاں ملاحظہ کی جا سکتی ہیں www.governor.ny.gov
ریاست نیو یارک | ایگزیکٹو چیمر | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
گورنر آفس سے اپ ڈیٹس کے لیے سائن اپ کریں: ny.gov/signup | 81336 پر NEW YORK ٹیکسٹ کریں

[ان سبسکرائب کریں](#)