



即時發佈：2015 年 11 月 5 日

州長 **ANDREW M. CUOMO**

州長 CUOMO 宣佈為消費者追回了近 120 萬美元的退款及維修服務

州車輛安全部門負責調查針對全州汽車經銷商和維修店的消費者投訴

州長 Andrew M. Cuomo 今日宣佈，2014 年，紐約州機動車部(DMV)下屬車輛安全部門幫助消費者追回了近 120 萬美元。車輛安全部門的任務就是調查消費者投訴並監管全州企業。該部門每年調查各類消費者投訴超過 3,700 起，其中包括涉及車輛經銷商或維修店被控銷售車况欠佳汽車、沒有進行車輛註冊、實施檢查欺詐以及維修失當等問題。

「這些不道德的商業行為騙走了紐約州民衆辛苦賺得的血汗錢，更不用提所導致的潛在安全危險給很多民衆造成的危害了，」州長 **Cuomo** 說。「我們釋放的訊息很簡單：如你對消費者下手，你就會被抓住並被繩之以法。」

當消費者投訴企業時，DMV 首先會試著通過與消費者及企業一起商討來解決問題。有近半的投訴是與維修車輛的消費者直接解決的，結果無非是企業退還失當維修費用或者經銷商買回車輛。但是，如問題得不到解決，DMV 的檢查人員就會投訴開展進一步調查。如發現經銷商或維修店違規經營，那麼 DMV 就可吊銷或撤銷車輛註冊並處以罰款。

以下是消費者向 DMV 提起投訴後從維修店、汽車經銷商和檢查站拿到的退款的地區細分情況：

各地區拿到的賠償金額

首府地區	82,161 美元
紐約州中部	79,061 美元
Finger Lakes 地區	74,913 美元
長島	219,041 美元
Hudson	188,686 美元

中部	
Mohawk Valley 地區	44,379 美元
紐約市	242,614 美元
州北部地區	34,755 美元
南部地區	16,869 美元
紐約州西部	178,803 美元
總計:	1,161,287 美元

雖然 DMV 是打擊問題企業的，但是，如有需要，工作人員也會盡力幫助企業。該機構不僅通過直接幫助消費者來保護消費者的權益，還通過服務 46,000 多家企業並幫助他們提供一流客戶服務來保護消費者。DMV 提供技術支持；幫助企業瞭解並遵守法律法規；教導並支持商業界以確保紐約州民衆得到公平而透明的服務。收到此類援助的企業類型包括：汽車、船隻、ATV 及雪地車經銷商；維修店；檢查站；廢品收購站；舊貨店與修理廠；等等。

我們鼓勵企業通過 DMV 的地區辦公室尋求幫助。

「消費者在認爲自己遭到欺詐時，他們不僅可向 DMV 的律師求助，還可借此對欺詐消費者之不良企業的失當行爲起到震懾作用，」DMV 執行副部長 Terri Egan 說。「DMV 對車輛安全部每天代表紐約州民衆開展的工作感到自豪，因爲消費者在遇到這樣的問題時通常會感覺無處尋求幫助。」

消費者可向 DMV 提交投訴，即便他們還聯繫了其他的消費者保護機構。如想瞭解有關提交消費者投訴之詳情，請[按一下這裡](#)。投訴必須在維修之後的 90 天內或行駛 3,000 英里內（以先到者爲准）提交給 DMV。DMV 無法解決與保證或擔保條款有關的爭端。

[DMV 網站](#)亦包含大量有關消費者如何在購車前保護自己的資訊。爲自己的愛車尋找維修店的消費者還可[遵循下列建議](#)以避免麻煩：

- 只和注册維修店打交道。確保店外有綠色和白色的「紐約州機動車部注册車輛維修店」標記，店內還要有合法的 DMV 注册證。
- [造訪 DMV 網站](#)核實企業是否在 DMV 注册過。只有合法注册的企業才能被搜索到。
- 詢問家人、朋友和同事你所在地區有哪些可靠的維修店以及哪些維修店不靠譜。
- 保留所有記錄，包括評估、發票、工單、收據、保證和擔保。這些文件資料除了在你提交維修投訴時可派上用場以外，還可作爲你的服務記錄，並可增加車輛的轉售價值。

- 如果你是通過電話授權維修的，那麼請記下日期和時間、接電話人的姓名、任何估價報價和其他相關細節。
- 不要害怕詢問問題。維修店的管理人員應花時間解釋所需的維修和價格、討論問題並告知雇員的培訓與經驗。

除依照紐約州《Vehicle and Traffic Law》及《Commissioner's Regulations》要求保護消費者及合規企業之外，車輛安全部門還負責開發、運作、評估並維護系統以依照聯邦《Clean Air Act》在紐約州開展排放檢查。

###

欲知詳情，請造訪 www.governor.ny.gov
紐約州 | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418