10 Things Every Business Should Know

NYC Department of Consumer Affairs

English/Korean

The Department of Consumer Affairs (DCA) inspects tens of thousands of businesses each year to enforce consumer protection laws that ensure a fair and vibrant marketplace.

소비자사안국(DCA)은 공정하고 역동적인 시장을 보장하는 소비자 보호법을 시행하기 위해 해마다 수만 건의 사업를 시찰합니다.

NYC
Bill de Blasio
Mayor

Department of Consumer Affairs
Julie Menin
Commissioner

42 Broadway
New York, NY
10004

Visit nyc.gov and search "Business Toolbox"

Contact 311
(212) NEW-YORK
(Outside NYC)

Printed on 30% post consumer recycled paper

DCA Licensing Services are Available Online

Using DCA's Business Toolbox, you can:

- Apply for or renew a DCA license
- Update your name or business name, address, and information about your corporate officers
- Request replacement of a lost, stolen, or damaged DCA license
- Request a scale inspection
- Pay fines (by debit card, credit card, or electronic check)
- Download DCA's model contracts and model receipts, required signs, and other documents
- Learn about laws and legal interpretations, submit a request for a legal interpretation, and read sample settlement agreements
- Download publications, tips, and FAQs
- Learn how to handle customer complaints
- Learn about administrative hearings
- Learn about other licenses you might need

DCA 라이센스 서비스 온라인 이용 가능

DCA의 비즈니스 툴박스를 이용하여 다음이 가능합니다.

- DCA 라이센스 신청 또는 갱신
- 본인 이름, 상호, 주소 및 회사 임원에 대한 정보 업데이트
- 분실, 도난 또는 손상된 DCA 라이센스 교체 요청
- 저울 검사 요청
- 벌금 지불(직불 카드, 신용 카드 또는 전자 수표 이용)
- DCA의 견본 계약서 및 영수증, 필요한 표지판 및 기타 문서 다운로드
- 법률 및 법적 해석에 대해 알아보고, 법적 해석 요청 제출 및 샘플 합의서 보기
- 출판물, 도움말 및 자주 묻는 질문 다운로드
- 고객 불만 처리 방법 알아보기
- 행정 공청회에 대해 알아보기
- 필요할 수 있는 기타 라이센스에 대해 알아보기

Attend Public Events or Request a DCA Speaker

DCA hosts evening Open Houses for licensees and Town Halls where business owners can talk with the Commissioner. DCA also attends hundreds of community events at outdoor fairs, senior centers, public libraries, schools, churches, business associations, and chambers of commerce. Visit nyc.gov and search "DCA" for our Event Calendar. You can request a DCA staff member to speak about licensing, laws, and other DCA issues at events you are hosting. *Please contact us at least two weeks prior to your event.*

공개 행사 참석 또는 DCA 연사 요청

DCA는 라이센스 소지자를 위해 사업자들이 감독관과 이야기할 수 있는 저녁 오픈하우스를 타운 홀에서 개최합니다. DCA는 또한 야외 축제, 노인 센터, 공공 도서관, 학교, 교회, 사업 협회 및 상공회의소에서 열리는 수백 개의 커뮤니티 행사에 참여합니다. nyc.gov에서 "DCA"를 검색하여 행사 일정을 확인하십시오. DCA 직원에게 귀하가 주최하는 행사의 라이센스, 법률 및 그 외 DCA 문제에 대한 상의를 요청할 수 있습니다.
적어도 행사 *2*주 전에 *DCA*에 연락주시기 바랍니다.

This guide includes important tips that every business selling goods and services should know to avoid violations.

#1 Check if You Need a Business License

To find out if you need one of DCA's 55 licenses, visit **nyc.gov** and search "Business Toolbox" or **contact 311**. You can also visit **nyc.gov** and search "Business Express" to find out what you need to start and operate businesses in New York City. DCA encourages business owners to view the Business Owner's Bill of Rights, available at nyc.gov/bizrights.

#2 Post Prices and Payment Methods

- If you sell goods, the price of each item must be either on a tag on the item or on a sign where the item is displayed.
- If you do more than $2 million worth of business in a year, you must put individual price tags on most items.
- If your business sells a service—for example, hair or nail salons, dry cleaners, laundries, tailors, repairers, locksmiths, tax preparers—you must post a price list near where orders are placed and at the register.
- It is illegal to post different prices for men and women for the same service.
- If you limit credit card use, you must clearly post the policy near the register and the entrance.

#3 Post Your Refund Policy

You can set your own refund policy, but the law requires that it be posted near the register where customers can easily read it. Your sign must explain all conditions or limitations on getting a refund or exchange, such as whether you charge restocking fees, require a receipt, have time limits on returns, or give refunds in cash, credit, or store credit only. If you fail to post a refund policy, customers can return any item for 30 days.

#4 Make Sure Receipts are Complete and Correct

If a customer requests a receipt for a purchase between $5 and $20, you must provide it, and if the purchase is $20 or more, you are required by law to provide a receipt.

By law, your receipts must show:

- Your business name and address and, if you are a licensee, you must add "Department of Consumer Affairs" followed by your DCA license number
- The amount of money paid for each item
- The total amount the customer paid, including a separate line for tax
- The date of the purchase
- The make and the model of any electronic purchase more than $100

Receipts *cannot* show a credit card's expiration date or more than its last five digits.

#5 Make Sure Your Sales Ads Aren't False or Misleading

- It is illegal to advertise low prices on items that you don't actually have available for customers ("bait and switch").
- Any item you list as "on sale" must also display the pre-sale price clearly, and you must have reasonable quantities available before advertising the sale. If you advertise that you are having a sale due to fire, smoke, or water damage or because you are going out of business, liquidating, lost your lease, or are renovating, you must have a DCA Special Sale license and conduct the sale at the location that is being closed.
- You must include your business name, address, and DCA license number (if applicable) on all newspaper ads, business cards, and business vehicles.

#6 Know the Items You Cannot Sell

- It is illegal to sell fake or imitation guns unless the entire exterior of the gun is white, bright red, bright orange, bright yellow, bright green, bright blue, bright pink, bright purple, or translucent or transparent (see-through). Any fake or toy gun that is not one of these colors (for example, black, green) is illegal even if it has an orange tip.
- You cannot sell laser pointers to anyone under 19. You cannot sell the following items to anyone under 21: box cutters, etching acid, spray paint.
- You cannot sell the following products to anyone: expired over-the-counter medication, motorized scooters, and products made of endangered or threatened species.

#7 Know the Rules for Tobacco Sales and Signage

- It is illegal to sell cigarettes to anyone under 18. You must request proper identification for anyone who appears to be under 25.
- You must have a DCA license to sell cigarettes in New York City and post required City and State warning signs, all of which are available in DCA's Business Toolbox.
- It is illegal to sell "flavored" tobacco unless you operate a tobacco bar or if the tobacco has the taste or smell of menthol, mint, or wintergreen.
- You cannot sell individual cigarettes ("loosies").

#8 Make Sure Scales are Accurate

DCA inspects all scales used by stores and airports for accuracy. Scales must be positioned so customers can view the weight and the price per pound. If you sell packaged items, you must subtract the weight of the packaging ("tare" weight) from the cost of the weighed item. Businesses can request a scale inspection online in DCA's Business Toolbox or by **contacting 311**.

#9 Resolve Customer Complaints

If DCA receives a complaint, we will contact you by phone or mail to get your side of the story before we mediate. All licensees must respond within 20 days. A DCA mediator will work with you and the customer and if we cannot resolve the complaint, it may be heard by a judge at a hearing at DCA's Adjudication Tribunal or State court. DCA maintains permanent public records of complaint histories and how they are resolved.

#10 Handle Violations and Pay Fines

If a DCA inspector issues a violation during an inspection, you will be given a Notice of Hearing with the date and time that you need to meet with a Settlement Officer or contest the violation with an Administrative Law Judge at DCA's Adjudication Tribunal. You may bring an attorney with you, and free translation services are available. Those with disabilities can request special accommodations before their hearings. Depending upon the violation or your violation history, you may be able to settle the violation online or by mail. Not responding to a Notice of Hearing will result in additional violations and fines.

이 안내서는 상품 및 서비스를 판매하는 모든 사업자가 위반을 피하는데 알아두어야 하는 중요한 도움말을 포함하고 있습니다.

#1 사업 라이센스 필요 여부 확인

DCA의 55가지 라이센스 중 필요한 것이 무엇인지 알아보려면 **nyc.gov**를 방문하여 "비즈니스 툴박스(Business Toolbox)"를 검색하거나 **311로 문의하십시오**. 또한 **nyc.gov**를 방문하여 "비즈니스 익스프레스(Business Express)"를 검색하여 뉴욕시에서 사업을 시작하고 운영하려면 필요한 것이 무엇인지 알아보십시오. DCA는 사업자들에게 nyc.gov/bizrights에서 볼 수 있는 사업자 권리장전(Business Owner's Bill of Rights)을 검토하시길 권장합니다.

#2 가격 게시 및 결제 방법

- 상품을 판매할 경우 각 상품 항목의 가격이 상품에 붙은 정가표 또는 상품이 진열된 곳에 표시되어 있어야 합니다.
- 일 년에 200만 달러 가치 이상의 사업 규모를 가진 경우 개별 가격 꼬리표를 대부분의 상품 항목에 붙여야 합니다.
- 서비스 판매업인 경우(예: 미장원 또는 네일샵, 드라이클리너, 세탁소, 재단사, 수선, 열쇠공, 세무대리인), 주문을 하는 장소와 계산대 가까이에 가격 목록을 게시해야 합니다.
- 동일한 서비스에 대해 남성과 여성에 대한 가격을 다르게 게시하는 것은 불법입니다.
- 신용카드 사용을 제한하는 경우, 이러한 정책을 계산대 및 입구에 명확하게 게시해야 합니다.

#3 환불 정책 게시

자체 환불 정책을 구성할 수 있지만 고객이 쉽게 읽을 수 있는 곳인 계산대 가까이에 환불 정책을 게시하도록 법으로 규정하고 있습니다. 표지판에는 환불이나 교환을 받을 때 모든 조건 또는 제한, 즉 재고충당비용 청구, 영수증 필요, 반환 시간 제한 또는 현금, 신용 또는 매장 신용표로 돌려 받는지 등을 설명해야 합니다. 환불 정책을 게시하지 않을 경우 고객은 30일 내에 어떤 항목도 반환할 수 있습니다.

#4 영수증이 완전하고 정확한지 확인

고객이 $5 및 $20 사이의 구매에 대한 영수증을 요청하는 경우, 영수증을 제공해야 하며 $20 이상의 구매인 경우에는 법으로 영수증을 제공하도록 요구되고 있습니다.

법에 따라 영수증에는 다음이 표시되어야 합니다.

- 상호 및 주소와 라이센스 소지자인 경우 DCA 라이센스 번호 뒤에 "소비자사안국(Department of Consumer Affairs)"을 추가해야 합니다.
- 각 항목에 지불한 금액
- 세금에 대한 별도의 라인을 포함하여 고객이 지불한 총 금액
- 구매 날짜
- $100 이상 구매한 전자제품의 제조업체 및 모델

영수증에는 신용카드의 만료일이나 마지막 5자리 번호 이상이 표시되어서는 안 됩니다.

#5 판매 광고가 거짓 또는 오해의 소지가 있지 않은지 확인

- 실제로 고객에게 판매하지 않을 항목에 대해 낮은 가격으로 광고하는 것은 불법입니다("미끼 및 스위치").
- "세일"이라고 열거한 항목은 세일 전 가격 또한 분명하게 표시해야 하며 세일을 광고하기 전에 판매 가능한 합리적인 수량을 보유하고 있어야 합니다. 화재, 연기 또는 물 손상으로 인해 또는 폐업, 청산, 임대 계약 상실 또는 보수로 인해 세일을 한다고 광고하는 경우, 반드시 DCA 특별 세일 라이센스를 가지고 폐업하게 될 장소에서 판매를 실시해야 합니다.
- 모든 신문 광고, 명함 및 사업 차량에는 상호, 주소 및 DCA 라이센스 번호(해당되는 경우)가 포함되어야 합니다.

#6 판매할 수 없는 품목 알아두기

- 가짜 또는 모조 총을 판매하는 것은 총의 전체 외관이 흰색, 밝은 적색, 밝은 주황색, 밝은 노란색, 밝은 녹색, 밝은 파란색, 밝은 분홍, 밝은 보라색 또는 반투명 또는 투명(안이 보임)한 경우가 아닌 경우 불법입니다. 모든 가짜 또는 장난감이 이들 색상 중 하나가 아닌 경우(예: 검은색, 녹색) 끝 부분이 주황색이더라도 불법입니다.
- 19세 미만에게 레이저 포인터를 판매할 수 없습니다. 21세 미만에게는 다음 항목을 판매할 수 없습니다: 박스칼, 에칭용 산, 스프레이 페인트.
- 다음 제품은 어느 누구에게도 판매할 수 없습니다: 유효기간이 지난 일반의약품, 모터 스쿠터 및 멸종 또는 절멸 위기 종으로 만든 제품.

#7 담배 판매 및 표시에 대한 규칙 알아두기

- 18세 미만에게 담배를 판매하는 것은 불법입니다. 25세 미만으로 보이는 사람에게는 적절한 ID를 요구해야 합니다.
- 뉴욕시에서 담배를 판매하려면 DCA 라이센스가 있어야 하며 필수 뉴욕시와 주의 경고 표지판을 게시해야 하며 이러한 표지판은 모두 DCA 비즈니스 툴박스에 있습니다.
- 담배 바를 운영하거나 담배에 맛이 있거나 멘톨, 민트 또는 윈터그린 냄새가 나는 경우가 아니면 "향"이 들어간 담배의 판매는 불법입니다.
- 담배를 낱개("개비")로 판매할 수 없습니다.

#8 저울이 정확한지 확인

DCA는 상점이나 공항에서 사용되는 모든 저울이 정확한지 검사합니다. 저울은 소비자가 무게와 파운드 당 가격을 볼 수 있는 자리에 위치해 있어야 합니다. 포장된 항목을 판매할 경우 무게를 잰 항목의 비용에서 포장 무게("포장" 중량)를 빼야 합니다. 사업자는 DCA의 비즈니스 툴박스에서 온라인으로 또는 **311에 연락하여** 저울 검사를 요청할 수 있습니다.

#9 고객 불만 해결

DCA에 불만 사항이 접수된 경우, DCA가 중재하기 전에 귀하 측의 이야기를 듣기 위해 전화 또는 우편으로 연락드립니다. 모든 라이센스 소지자는 20일 이내에 응답해야 합니다. DCA 중재자는 귀하와 고객과 함께 불만 해결을 위해 협력하며 DCA에서 불만사항을 해결할 수 없는 경우 DCA의 판결 법원 또는 주 법원의 공청회를 통해 판사 앞에서 심리를 받게 될 수 있습니다. DCA는 불만 사항 내역에 대한 영구적인 공공 기록과 해결 방법을 유지합니다.

#10 위반 처리 및 벌금 지불

DCA 검사관이 검사 중 위반장을 발행한 경우 귀하는 날짜와 시간이 적힌 공청회 통지서를 받게 되며 귀하는 합의담당관과 만나거나 DCA의 판결 법원에서 행정법 판사에게 위반에 대해 이의를 제기해야 합니다. 변호사를 대동할 수 있으며 무료 번역 서비스도 이용할 수 있습니다. 장애가 있는 경우 공청회 전에 특별 편의 시설을 요청할 수 있습니다. 귀하의 위반 또는 위반 기록에 따라 위반 사항을 온라인 또는 우편으로 해결할 수 있습니다. 공청회 통지서에 응답하지 않는 경우, 추가 위반 및 벌금을 초래할 수 있습니다.