10 Things Every Consumer Should Know

NYC Department of Consumer Affairs

English/Spanish

The Department of Consumer Affairs (DCA) licenses and inspects businesses; educates businesses and consumers about their rights and responsibilities; mediates complaints; and offers free financial counseling and safe banking products.

El Departamento de asuntos del consumidor (DCA) autoriza e inspecciona los negocios; educa a los comerciantes y consumidores sobre sus derechos y responsabilidades; media en las quejas; y ofrece asesoría financiera gratuita y productos de banca seguros.

NYC

Michael R. Bloomberg
Mayor

Department of Consumer Affairs

Jonathan Mintz
Commissioner

42 Broadway
New York, NY
10004

Visit nyc.gov and search "DCA"

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

YouTube Instagram

Printed on 30% post consumer recycled paper

Industries Licensed by DCA

Amusement Arcades
Amusement Devices (Permanent, Portable, Temporary)
Auction Houses
Auctioneers
Bingo Game Operators
Booting Companies
Cabarets
Catering Establishments
Cigarette Retail Dealers
Dealers in Products for the Disabled
Debt Collection Agencies
Electronic & Home Appliance Service Dealers
Electronics Stores
Employment Agencies
Games of Chance
Gaming Cafés
Garages and Parking Lots
General Vendors
Home Improvement Contractors
Home Improvement Salespersons
Horse Drawn Cab Drivers
Horse Drawn Cab Owners
Laundries
Laundry Jobbers
Locksmiths
Locksmith Apprentices
Motion Picture Projectionists
Newsstands
Pawnbrokers
Pedicab Businesses
Pedicab Drivers
Pool or Billiard Rooms
Process Servers (Agencies and Individuals)
Scale Dealer/Repairers
Scrap Metal Processors
Secondhand Dealers (Auto, General, Firearms)
Sidewalk Cafés
Sightseeing Buses
Sightseeing Guides
Special Sales
Stoop Line Stands
Storage Warehouses
Temporary Street Fair Vendors
Tow Truck Companies
Tow Truck Drivers

Industrias autorizadas por DCA

Salones de juegos recreativos
Juegos mecánicos (permanentes/portátiles/temporales)
Casas de subastas
Subastadores
Operadores de juegos de bingo
Compañías de botas inmovilizadoras de vehículos
Cabarets
Establecimientos de servicio gastronómico
Concesionarios al por menor de cigarrillos
Concesionarios de productos para incapacitados
Agencias de recaudación de deudas
Concesionarios de servicio de artículos electrodomésticos y electrónicos
Tiendas de artículos electrónicos
Agencias de empleo
Juegos de azar
Cafés de juegos
Garajes y parques de estacionamiento
Vendedores generales
Contratistas de mejoras del hogar
Vendedores de mejoras para el hogar
Conductores de carretas tiradas por caballos
Carretas tiradas por caballos
Lavanderías
Comerciantes de lavandería
Cerrajeros
Aprendices de cerrajero
Operadores de películas cinematográficas
Kioscos de revistas, de todo tipo
Prestamistas
Negocios de triciclos públicos
Conductores de triciclos públicos
Salones de billar
Notificadores judiciales (agencias e individuos)
Concesionarios/Reparación de balanzas
Procesadores de chatarra
Concesionarios de segunda mano (de automotriz, armas de fuego y general)
Cafés en la acera
Buses de turismo
Guías turísticos
Ventas especiales
Puestos de venta adyacentes a establecimiento principal
Bodegas de almacenamiento
Vendedores ambulantes temporal
Empresas de remolque
Conductores de grúa

DCA Educational Materials and Videos are Available Online

DCA has tips, guides, and videos about dealing with debt collectors, employment agencies, home improvement contractors, used car dealers, and more. Many materials and videos are available in multiple languages.

Videos also cover key City programs and services, such as Financial Empowerment Centers, where you can get free one-on-one professional financial counseling, and also the City's free and low-cost tax filing options.

Go to **nyc.gov/consumers** to get consumer tips and guides or to watch videos … and monitor our website for future educational materials and videos!

Los videos y materiales educativos del DCA se encuentran disponibles en línea

DCA tiene sugerencias, guías y videos sobre la manera de tratar con cobradores de deudas, agencias de empleo, contratistas de mejoras del hogar, distribuidores de autos usados y más. Muchos materiales y videos están disponibles en varios idiomas.

Los videos también cubren servicios y programas clave de la ciudad, como los Centros de poder financiero, donde puede obtener asesoría financiera profesional directa y gratuita y, además, las opciones de presentar impuestos a bajo costo o de forma gratuita en la ciudad.

Diríjase a **nyc.gov/consumers** para obtener guías y sugerencias para el consumidor o para ver videos … y revise nuestro sitio web para ver materiales y videos educativos en el futuro.

#1 Check a business' license status and complaint history.

DCA licenses businesses in dozens of different industries. To check if a business has a valid DCA license, go to **nyc.gov/consumers**. You can also **call 311** during business hours and ask to be transferred to DCA to learn more about a business' current license status or any consumer complaint history. If DCA doesn't license the type of business you're investigating, we'll help you find out if it is regulated by another city, county, state, or federal agency so you can learn more.

#2 Look for refund policies and credit card limitations, which stores must post.

• **Refund Policy Sign**: Stores can set their own refund policy, but they must post one near the register where you can easily read it. The posted sign must explain all conditions or limitations on getting a refund or exchange, such as whether the store charges restocking fees, requires a receipt, has time limits on returns, or gives refunds in cash, credit, or store credit only. If no refund policy is posted, you can return any unused item within 30 days, and the business must give you the choice of cash or credit.

• **Credit Card Limitation Sign**: If a business has any kind of restriction on the use of a credit card, such as requiring a minimum purchase amount to use one, the store must clearly post the policy both near the register and the front entrance.

#3 Look for prices, which stores must post for goods and services.

Businesses selling goods must post prices either on the item or on a sign where the item is displayed. It is illegal to charge more than that posted price. Businesses selling services—for example, salons or dry cleaners—must post prices near where orders are placed and at the register. It is illegal to charge different prices for men and women for the same service, although price lists may include other cost differences. For example, a dry cleaner cannot charge prices for "men's shirts" and "women's shirts," but may post prices based on physical differences between shirts (irregular sizes or other physical characteristics like sequins, ruffles, or fancy buttons).

#4 Ask for and keep receipts.

In NYC, a business must give you a receipt for purchases over $20 automatically, and upon request for purchases between $5 and $20. A receipt *may not* show a credit card's expiration date or more than its last five digits, but it *must* show:

- Business name and address and, if licensed by DCA, "Department of Consumer Affairs" and license number
- Amount of money paid for each item
- Total amount paid, including a separate line for any tax
- Date of the purchase
- Make and model of any electronic purchase that costs more than $100

You need a receipt to file a complaint with DCA.

#5 Beware of false advertising and scams.

Sale advertisements must describe the name, variety, and size of sale items, as well as any restrictions, which may not be in fine print. "Bait and switch" ads that promise savings that aren't actually available when you arrive at the store are illegal. In-store "sale" signs must also display the pre-sale price clearly, and the business must have reasonable quantities available. If a store advertises that it is having a specialty sale due to fire, smoke, or water damage or because it is going out of business, liquidating, lost its lease, or is renovating, it must have a DCA Special Sale license. The best rule of thumb for any offer is: if it sounds too good to be true, it probably is.

#6 Look for a DCA seal on scales, gas pumps, and home heating oil delivery trucks, which shows they passed inspection.

DCA inspects all scales used by stores and airports for accuracy. DCA also inspects the accuracy and quality of gasoline dispensed by NYC gas stations and delivery trucks. Stores must position scales so you can see the weight and price per pound, and they must subtract the weight of the container—or "tare"—from the cost of the weighed item.

#7 Protect your identity.

Never give personal information over the phone, by email or text, or on social media sites, especially if you're using a public computer or public Wi-Fi, and shred papers that have personal information. Protect your computer, tablet, and smartphone against viruses and "malware" with security and firewall software. Review your free credit report every year for unusual activity at **annualcreditreport.com**. If you are a victim of identity theft, place a fraud alert on your credit report and report the theft to the Federal Trade Commission (FTC) at **ftc.gov/idtheft** and your local police precinct.

#8 Research, negotiate, and review contracts carefully.

Ask for and check references before you buy expensive merchandise or services. Feel free to negotiate to try to get the best deal possible. Always read contracts carefully before you sign them, and make sure all written documents include key details and match what you've been promised. Walk away from sales efforts that are too aggressive or make you feel uncomfortable, and never sign a document that you don't understand or that has blanks that someone can fill in later.

#9 Tackle your debt and take control of your finances.

If you're struggling with debt, **call 311** to make an appointment for free, one-on-one financial counseling at one of the City's Financial Empowerment Centers. Professional counselors can help you deal with debt collectors, understand your credit report, create a budget, open a bank account, and more. For help finding free or low-cost financial education classes and workshops and safe banking accounts, go to **nyc.gov/consumers**.

#10 File a complaint if you've had a problem the business won't resolve.

File a complaint with DCA at **nyc.gov/consumers** or by **contacting 311**. DCA mediators will help. You can file your complaint in multiple languages.

#1 Revise el historial de quejas y la condición de la licencia del negocio.

DCA autoriza transacciones comerciales en múltiples y diferentes industrias. Para verificar si un negocio tiene una licencia válida del DCA, vaya a **nyc.gov/consumers**. También puede **llamar al 311** durante las horas hábiles y pedir que se le transfiera al DCA para obtener más información sobre el estado de la licencia actual de un negocio o cualquier historial de quejas de clientes. Si DCA no autoriza el tipo de negocio que está investigando, le ayudaremos a que averigüe si está regulado por otra agencia de la ciudad, del condado, del estado o federal, para que pueda obtener más información.

#2 Averigüe cuál es la política de reembolso y cualquier limitación de tarjeta de crédito de la tienda, las cuales deben publicar.

• **Letrero de política de reembolso**: Las tiendas pueden establecer sus propias políticas de reembolso, pero deben publicarlas cerca de la caja registradora, donde usted pueda leerlas fácilmente. El letrero publicado debe explicar todas las condiciones o limitaciones para obtener un reembolso o cambio, tal como si la tienda impone cargos por reponer existencias, si necesita un recibo, si tiene un período de tiempo limitado para hacer las devoluciones o si los reembolsos se dan en forma de efectivo, acreditando la tarjeta o solamente dando crédito para la tienda. Si no se publica una política de reembolso, puede devolver cualquier artículo no usado en un plazo de 30 días y el negocio debe darle la opción de un reembolso en efectivo o crédito.

• **Letrero de límite de tarjeta de crédito**: Si un negocio tiene algún tipo de restricción sobre el uso de una tarjeta de crédito, tal como el requisito de un monto mínimo de compra para usar una tarjeta, la tienda debe publicar de forma clara la política cerca de la caja registradora y en la entrada principal.

#3 Busque los precios, lo que las tiendas deben publicar por mercadería y servicios.

Los negocios que venden mercadería deben publicar los precios ya sea en el artículo o en un letrero donde se exhibe el artículo. Es ilegal cobrar más del precio publicado. Los negocios que venden servicios, como peluquerías o lavanderías, deben publicar precios cerca de donde se llevan a cabo los pedidos y en la caja registradora. Es ilegal cobrar diferentes precios para hombres y mujeres por el mismo servicio, aunque las listas de precios pueden incluir otras diferencias de costos. Por ejemplo, una lavandería no puede cobrar precios por "camisas de hombres" y "blusas de mujeres", pero puede publicar precios basados en las diferencias físicas entre camisas y blusas (tamaños irregulares u otras características como lentejuelas, fruncido o botones elegantes).

#4 Pida y guarde los recibos.

En NYC, un negocio debe dar un recibo por las compras de más de $20 automáticamente, y a solicitud por las compras entre $5 y $20. Un recibo *no debe* mostrar la fecha de vencimiento de una tarjeta de crédito o más de sus últimos cinco dígitos, pero *sí debe* mostrar:

- El nombre y la dirección del negocio y, si está autorizado por el "Departamento de asuntos del consumidor" (DCA por sus siglas en inglés), el número de licencia
- La cantidad de dinero pagada por cada artículo
- La cantidad total pagada, incluso una línea separada para cualquier impuesto
- Fecha de la compra
- Marca y modelo de cualquier compra electrónica que cueste más de $100

Necesitará un recibo para presentar cualquier queja al DCA.

#5 Manténgase atento de los anuncios falsos y las estafas.

Los anuncios de ventas deben describir el nombre, la variedad y el tamaño de los artículos de venta, así como también cualquier restricción, que no se encuentre en las letras pequeñas. Los anuncios "embaucadores" que prometen grandes ahorros y que realmente no están disponibles en la tienda al uno llegar son ilegales. Los letreros de "oferta" en la tienda también deben mostrar claramente el precio previo a la venta y el negocio debe tener cantidades razonables disponibles. Si una tienda anuncia que tiene ofertas de especiales debido a daños por incendio, humo o agua o porque cerrará el negocio, está liquidando, perdió su arrendamiento o está renovando, debe contar con una licencia de Special Sale (Venta especial) del DCA. La mejor regla de oro para cualquier oferta es: si suena demasiado bueno para ser verdad, probablemente lo es.

#6 Busque el sello de DCA en balanzas, bombas de gasolina y camiones de reparto de combustible para calefacción de casas mostrando que aprobaron inspección.

DCA inspecciona todas las balanzas que se usan en las tiendas y aeropuertos para verificar su exactitud. DCA también inspecciona la exactitud y calidad de la gasolina distribuida por las estaciones de gasolina y camiones de reparto de NYC. Las tiendas deben colocar las balanzas de manera que se pueda ver el peso y el precio por libra, y deben restar el peso del contenedor o "tara" del costo del artículo pesado.

#7 Proteja su identidad.

Nunca proporcione información personal por teléfono, correo electrónico o texto ni en los sitios de medios sociales, especialmente si utiliza una computadora pública o Wi-Fi público y triture los papeles donde tenga información personal. Proteja su computadora, tablet y smartphone contra virus y "malware" con software de seguridad y firewall. Revise el informe gratuito de su historial de crédito en busca de actividad inusual en **annualcreditreport.com**. Si es víctima de robo de identidad, coloque una alerta por fraude en su informe de crédito y reporte el robo a la Comisión de comercio federal (FTC, por sus siglas en inglés) en **ftc.gov/idtheft** y ante la policía de su distrito local.

#8 Investigue, negocie y revise los contratos con atención.

Pida y revise las referencias antes de comprar servicios o mercadería de precios altos. Siéntase en libertad de negociar para intentar obtener el mejor trato posible. Lea siempre con atención los contratos antes de firmarlos, y asegúrese de que todos los documentos escritos incluyan detalles clave y concuerden con lo que se haya prometido. Aléjese siempre de los esfuerzos de venta que son demasiado agresivos o que le hagan sentir incómodo y nunca firme un documento que no comprenda o con espacios en blanco que alguien más podría llenar posteriormente.

#9 Enfrente sus deudas y tome control de sus finanzas.

Si está luchando con alguna deuda, **llame al 311** para hacer una cita de asesoría financiera gratuita y directa en uno de los Centros de poder financiero de la ciudad. Los asesores profesionales pueden ayudarle a enfrentar a los cobradores de deudas, comprender su informe de crédito, crear un presupuesto, abrir una cuenta bancaria y más. Para ayudarle a encontrar talleres y clases de educación financiera gratuitos o a bajo costo y cuentas bancarias seguras, diríjase a **nyc.gov/consumers**.

#10 Presente una queja si tiene un problema que el negocio no le resolverá.

Presente una queja al DCA en **nyc.gov/consumers** o **comuníquese al 311**. Los mediadores del DCA le ayudarán. Puede presentar su queja en varios idiomas.