



Este volante incluye consejos importantes que todo negocio que venda bienes y servicios debe conocer para evitar infracciones.

# 10 cosas que todo negocio debe saber

HOT BEVERAGES	
HOT TEA	\$2.00
ESPRESSO	\$2.50
ESPRESSO SHOT	\$1.50
CAPPUCCINO	\$3.25
LATTE	\$2.75
MILK	\$2.25
ICED TEA	\$2.25
ICED COFFEE	\$2.50
ICED LATTE	\$3.75
ICED MILK	\$2.75
ICED CHOCOLATE	\$3.25

  

COLD BEVERAGES	
ICED TEA	\$1.50
ICED COFFEE	\$2.00
ICED LATTE	\$3.25
ICED MILK	\$2.25
ICED CHOCOLATE	\$2.75

Add Espresso shot to any drink for \$1.00.  
Add all natural flavored syrup shots to any drink for \$0.25 each.  
Please Reheat, Reheat! 100% Cream, Whipped Cream, 5% more.  
Whipped Cream, Caramel & Chocolate Syrup \$0.25 each.

## #1 Verifique si usted necesita una licencia para el negocio

Para averiguar si usted necesita una de las 55 licencias que otorga el DCA, visite [nyc.gov](http://nyc.gov) y busque "Business Toolbox" (Caja de herramientas para negocios) o comuníquese al 311. También puede visitar [nyc.gov/business](http://nyc.gov/business) para averiguar qué necesita para empezar y operar negocios en la Ciudad de Nueva York. El DCA anima a dueños de negocios a que vean la Declaración de Derechos del Propietario de la Empresa, disponible en [nyc.gov/bizrights](http://nyc.gov/bizrights).

## #2 Publique precios y métodos de pago

- Si usted vende bienes, el precio de cada artículo debe estar en una etiqueta en el mismo o un letrero en donde se muestre el artículo.
- Si usted obtiene más de \$2 millones en ganancias de su negocio anualmente, debe poner etiquetas individuales con el precio en la mayoría de los artículos.
- Si su negocio vende un servicio, por ejemplo, salones para cabello o uñas, secado en seco, lavanderías, sastrerías, reparaciones, cerrajerías, preparaciones de impuestos, debe publicar una lista de precios cerca de donde se hacen los pedidos y en la caja registradora.
- Es ilegal publicar diferentes precios para hombres y mujeres por el mismo servicio.
- Si limita el uso de tarjeta de crédito, debe publicar claramente la política cerca de la caja registradora y de la entrada.

## #3 Publique su política de reembolsos

Usted puede establecer su propia política de reembolsos pero, la ley exige que publique su política cerca de la caja registradora en donde los clientes la puedan leer fácilmente. Su letrero debe explicar todas las condiciones o limitaciones para obtener un reembolso o cambio, por ejemplo, si usted cobra por reposición de existencias, se requiere un recibo, tiene un plazo para hacer devoluciones o se dan reembolsos en efectivo, crédito o solamente crédito a la tienda. Si no publica una política de reembolsos, los clientes pueden devolver cualquier artículo en un plazo de 30 días.

## #4 Asegúrese de que los recibos estén completos y correctos

Si un cliente exige un recibo por cualquier compra entre \$5 y \$20, debe entregárselo, y si la compra es \$20 o más, es requerido por ley entregarle un recibo.

Por ley, sus recibos deben mostrar:

- El nombre y dirección de su negocio y, si usted es un concesionario, debe agregar "Department of Consumer Affairs" (Departamento de Asuntos del Consumidor) seguido del número de su licencia del DCA
- La cantidad de dinero pagada por cada artículo
- El monto total que el cliente pagó, incluyendo una línea separada para impuestos
- La fecha de la compra
- La fabricación y el modelo de la compra de cualquier electrónico de más de \$100

Los recibos *no pueden* mostrar la fecha de vencimiento de una tarjeta de crédito o más de sus últimos cinco dígitos.

## #5 Asegúrese de que sus anuncios de ofertas no sean falsos o engañosos

- Es ilegal hacer publicidad de precios bajos en artículos que en realidad no tiene disponibles para los clientes (“carnada engañosa”).
- Cualquier artículo que usted detalle como “oferta” también debe mostrar claramente el precio antes de la oferta, y usted debe tener cantidades razonables disponibles antes de anunciar la oferta. Si usted anuncia que tiene ofertas 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 y llevar a cabo la oferta en el lugar que está cerrando.
- Debe incluir el nombre y dirección de su negocio, así como el número de licencia del DCA (si aplica) en todos los anuncios de periódicos, tarjetas de presentación y vehículos del negocio.

## #6 Conozca los artículos que no puede vender

- Es ilegal vender armas falsas o imitaciones de las mismas, a menos que la parte exterior completa del arma sea de color blanco, rojo brillante, naranja brillante, amarillo brillante, verde brillante, azul brillante, rosado brillante, morado brillante o translúcido o transparente (que se pueda ver a través de ella). Cualquier arma falsa o de juguete que no sea de estos colores (por ejemplo, negro, verde) es ilegal, incluso si tiene una punta naranja.
- Usted no puede vender punteros láser a personas menores de 19 años de edad. No puede vender los siguientes artículos a personas menores de 21 años de edad: cuchillas para cortar cajas, ácido para grabado, pintura en spray.
- Usted no puede vender los siguientes productos a nadie: medicamentos de venta libre vencidos, patinetas motorizadas y productos hechos de especies en peligro de extinción o amenazadas.

## #7 Conozca los reglamentos para la venta y publicidad de tabaco

- Es ilegal vender cigarrillos a personas menores de 21 años de edad. Usted debe pedir la identificación correspondiente a cualquier persona que parezca tener menos de 30 años de edad.
- Usted debe contar con una licencia del DCA para vender cigarrillos en la Ciudad de Nueva York y publique los letreros de advertencia requeridos de la Ciudad y del Estado, los cuales están disponibles en la página de Business Toolbox del DCA.
- Es ilegal vender tabaco “con sabor” a menos que usted opere un bar de tabaco o si el tabaco tiene el sabor o aroma de mentol, menta o wintergreen (menta fresca).
- No puede vender cigarrillos de forma individual (“suelto”).

## #8 Asegúrese de que las balanzas sean exactas

DCA inspecciona todas las balanzas que usan las tiendas y aeropuertos por exactitud. Las balanzas deben estar colocadas de manera que los clientes puedan ver el peso y el precio por libra. Si usted vende artículos empacados, debe restar el peso del empaque (peso “tara”) del costo del artículo que se ha pesado. Los negocios pueden solicitar una inspección de balanza en línea en la Business Toolbox de DCA o **comuníquese al 311**.

## #9 Resuelva las quejas de los clientes

Si DCA recibe una queja, nos comunicaremos con usted por teléfono o correo para obtener su versión de los hechos antes de mediar. Todos los titulares de licencias deben responder dentro de 20 días. Un mediador del DCA trabajará con usted y el cliente y si no podemos llegar a un acuerdo, la queja la puede escuchar un juez en una audiencia en un Tribunal de la Ciudad o en el tribunal estatal. DCA mantiene registros públicos permanentes de historiales de quejas y cómo se resuelven.

## #10 Manejo de infracciones y pago de multas

Si un inspector del DCA emite una infracción durante una inspección, se le dará una Notificación de audiencia con la fecha y hora en que debe reunirse con un Oficial de Acuerdos o impugnar la infracción con un Juez de Derecho Administrativo en un Tribunal de la Ciudad. Puede presentarse acompañado de un abogado y se cuentan con servicios de traducción gratuitos. Aquellas personas con discapacidades pueden solicitar adaptaciones antes de sus audiencias. Dependiendo de la infracción o de su historial de infracciones, es posible que pueda resolver la infracción en línea o por correo postal. No responder a una Notificación de audiencia dará lugar a infracciones y multas adicionales.

**NYC**

Bill de Blasio  
Mayor

**Consumer  
Affairs**

Lorelei Salas  
Commissioner

42 Broadway  
New York, NY  
10004

Visit [nyc.gov](http://nyc.gov) and  
search “Business  
Toolbox”

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

YouTube



Instagram

@NYCDCA