



CENTRO DE LICENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR  
(DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS [DCA] LICENSING CENTER)  
42 Broadway | New York, NY 10004  
De lunes a viernes: 9:00 a.m. - 5:00 p.m. | Miércoles: 8:30 a.m. - 5:00 p.m.  
Teléfono: 311 (212-NEW-YORK fuera de NYC)  
nyc.gov/consumers | @NYCDCA

## GUÍA PARA EL EXAMEN DE MEJORAS EN EL HOGAR

El Departamento de Asuntos del Consumidor (Department of Consumer Affairs, DCA) de la Ciudad de Nueva York otorga licencias a todos los negocios de mejoras en el hogar y a las personas que realizan dichos trabajos o que negocian u ofrecen negociar un contrato de mejoras en el hogar. Para recibir una licencia de contratista o de vendedor, debe aprobar el examen del DCA que evalúa su conocimiento de la ley. Esta guía le ayudará a prepararse para el examen, pero no refleja todas las leyes y reglamentos pertinentes que debe conocer. Los licenciarios deben cumplir con todas las leyes y reglas relevantes, incluida la Ley de Protección al Consumidor. Para obtener una copia de las leyes relacionadas con esta categoría de licencia, llame al 311, diríjase al Centro de Licencias del DCA o visite [www.nyc.gov/consumers](http://www.nyc.gov/consumers).

El examen cubre:

- I. Los conceptos básicos de la Ley de Empresas de Mejoras en el Hogar (Home Improvement Business Law) de la Ciudad.
- II. Contratos y cancelaciones
- III. Publicidad y prácticas de ventas
- IV. Conocimiento comercial y de la industria en general

### Siglas

- |            |   |
|------------|---|
| <b>DOB</b> | Departamento de Edificaciones (Department of Buildings)                 |
| <b>DCA</b> | Departamento de Asuntos del Consumidor (Department of Consumer Affairs) |
| <b>DOT</b> | Departamento de Transporte (Department of Transportation)               |

### I. Conceptos básicos de la Ley de Empresas de Mejoras en el Hogar de la Ciudad

#### ¿Qué se considera una “mejora en el hogar”?

Una mejora en el hogar se entiende como cualquier construcción, reparación, reemplazo, remodelación, modificación, conversión, rehabilitación, renovación, modernización, mejora o ampliación a cualquier terreno o edificio o cualquier parte del terreno o edificio usada o diseñada para su uso como residencia o lugar de vivienda, esto incluye los sótanos, estacionamientos, cercas, garajes, jardines, patios, terraza, aceras, piscinas y balcones. Las mejoras en el hogar incluyen, entre otras cosas, la instalación de:

- Calefacción o aire acondicionado central
- Sistema central de limpieza al vacío
- Tormenteras
- Toldos
- Sistemas de comunicación

### **¿Qué *no* se considera como una “mejora en el hogar”?**

Dentro de los ejemplos de lo que *no* se considera como una mejora en el hogar podemos mencionar:

- la construcción de una casa o edificio nuevos
- la venta de bienes o materiales en relación con la instalación o aplicación de bienes o materiales
- el trabajo realizado en una residencia propiedad del estado o de la municipalidad o controlada por estos.
- la pintura o decoración de un edificio, residencia, casa o apartamento, cuando no está relacionada con un trabajo de mejora en el hogar.

### **¿A quién se considera un “contratista”?**

Un contratista es cualquier persona que sea propietario, opere, mantenga, realice, controle o haga transacciones en el negocio de las mejoras en el hogar y se comprometa y acepte realizar estos trabajos, independientemente de que sea un contratista principal o un subcontratista del propietario. Un contratista podría ser una persona individual, una empresa, una sociedad o una corporación.

### **¿Qué es un “contrato de mejoras en el hogar”?**

Un “contrato de mejoras en el hogar” es un acuerdo, por escrito o no, entre el contratista y un consumidor o inquilino para que se realicen mejoras en el hogar e incluye toda la mano de obra, los servicios y materiales que deberán prestarse y entregarse.

### **¿A quién se le considera un “vendedor”?**

Un vendedor es alguien que negocia un contrato de mejoras en el hogar con un consumidor o inquilino o quien ofrece un contrato de mejoras en el hogar al propietario o arrendante.

### **¿Quién debe obtener una licencia del DCA?**

Debe tener licencia del DCA cualquier persona que ofrezca, examine, venda, realice u obtenga un contrato de mejoras en el hogar como contratista o vendedor.

### **¿Quién no necesita solicitar una licencia del DCA?**

Las siguientes personas no necesitan solicitar una licencia del DCA:

- un empleado individual que no ofrezca ni negocie contratos en nombre de un contratista
- una persona que realice un trabajo de mejoras en el hogar por un valor menor a \$200
- plomeros o técnicos electricistas que no realizan ningún trabajo de mejoras en el hogar
- arquitectos o ingenieros que actúen exclusivamente dentro del marco de la arquitectura o de la ingeniería

### **¿En dónde debo colocar mi licencia como contratista de mejoras en el hogar?**

Debe colocar la licencia en su oficina de forma que todos los consumidores puedan verla o mostrársela si los clientes lo solicitan.

### **¿Qué debo hacer si hay un cambio en mi dirección comercial, un cambio de propietario, cambio de administración o cambio en el nombre comercial de la compañía?**

Debe notificar al DCA en un plazo de 10 días siguientes a la fecha en que cambió el nombre comercial de la compañía, la dirección, el propietario o la administración.

### **¿Cómo puede una persona obtener una licencia o renovarla?**

Debe enviar una solicitud al DCA para obtener una licencia nueva o para renovar la que tiene. Es necesaria una licencia de contratista de mejoras en el hogar diferente para cada establecimiento.

Puede solicitar una licencia en el Centro de Licencias del DCA, en 42 Broadway, New York, NY 10004 o en línea, en [www.nyc.gov/consumers](http://www.nyc.gov/consumers).

Aproximadamente tres meses antes de que venza su licencia, el DCA le enviará por correo un paquete de renovación de licencia. Puede renovar la licencia por correo, en persona en el Centro de Licencias del DCA o en línea, en [www.nyc.gov/consumers](http://www.nyc.gov/consumers).

### **¿Cuáles son los deberes y responsabilidades del contratista principal?**

1. El contratista principal deberá obtener todos los permisos, licencias, certificados de ocupación y exoneraciones necesarias para completar el contrato de conformidad con las leyes de construcción estatales y locales.
2. Cada contratista de mejoras en el hogar deberá mantener durante seis (6) años o durante el período de cualquier garantía contractual, lo que sea mayor, copias de los contratos, libros de contabilidad y otros registros que reflejen todas las transacciones relacionadas con el negocio de mejoras en el hogar.
3. El contratista de mejoras en el hogar deberá usar todos los fondos recibidos para pagar los gastos que están directamente relacionados con las mejoras en el hogar. El contratista no podrá usar los fondos que reciba para pagar gastos que no están relacionados con la mejora en el hogar, a menos que este trabajo se haya completado y se hayan abonado todos los gastos de mano de obra directa, materiales y subcontratistas relacionados con la mejora en el hogar.
4. No se hará ningún trabajo ni se pagará dinero alguno hasta después del período de cancelación de 3 días.

### **Un contratista no podrá:**

1. Abandonar o no realizar el trabajo.
2. Hacer ninguna declaración fraudulenta importante oferta de un contrato de mejora en el hogar.
3. Cometer fraude en la ejecución de un contrato, hipoteca, pagaré u otro documento relacionado con la transacción de la mejora en el hogar.

4. Hacer cualquier publicidad que contenga declaraciones falsas, engañosas o confusas.
5. Infringir las leyes de la construcción, leyes sanitarias, de incendios y de salud.
6. Incumplir con notificar al DCA acerca de cambios de propietario y de administración.
7. Realizar negocios de mejoras en el hogar bajo un nombre distinto al nombre que aparece en la licencia.
8. Actuar como representante para, o anunciar, promover o tramitar un préstamo de vivienda o un préstamo de mejoras en el hogar para el consumidor.

**¿El contratista deberá presentarle una cotización escrita al consumidor?**

Sí, si así lo solicita el consumidor. Puede cobrar una comisión por la cotización, pero debe informarle al consumidor de dicha comisión antes de que le presente la cotización y deberá incluirla y detallarla en el precio total estimado del contrato.

**¿Cuáles son las sanciones por una declaración falsa o fraudulenta?**

Un contratista o un vendedor que mientan deberán pagar multas hasta de \$500 por cada declaración falsa. Además, el contrato que se celebre después de que se hayan hecho las declaraciones falsas podrá declararse nulo y sin efecto y se podría ordenar al contratista que pague una indemnización al consumidor.

**¿Cuáles son las sanciones si un negocio de mejoras en el hogar opera sin licencia?**

Cualquier persona que sea propietario u opere un negocio de mejoras en el hogar sin licencia o después de que la suspensión o revocación de la licencia es culpable de un delito menor y podría ser objeto de procesamiento penal y recibir una condena de hasta seis (6) meses de prisión y/o a pagar una multa de \$1,000. Cada infracción se considera un delito independiente. Además, dicha persona podría someterse a un procesamiento civil y enfrentar multas hasta de \$100 diarios por estar involucrado en una actividad no autorizada o por ayudar y ser cómplice de la operación de una persona o de un negocio sin licencia. Finalmente, el DCA puede clausurar (cerrar) y confiscar (llevarse) las herramientas y camiones usados en todas la tareas relacionadas con el trabajo no autorizado de mejoras en el hogar.

## **II. Contratos y cancelaciones**

### **¿De qué forma se debe hacer un contrato de mejoras en el hogar?**

Los contratos deben hacerse por escrito y los deben firmar todas las personas involucradas. Se le debe dar al consumidor una copia completa y legible del contrato al momento de firmarlo y antes de iniciar cualquier trabajo. El contrato deberá estar elaborado en un inglés simple, a menos que se utilice otro idioma en la presentación oral (verbal) de ventas, en cuyo caso el contrato deberá estar en ese idioma y en inglés.

### **Si un consumidor desea que se realice un trabajo adicional que no está dentro del contrato original, ¿qué debe hacer el contratista?**

El contratista deberá proporcionar una enmienda escrita al contrato, y tanto el consumidor como el contratista deberán firmarla.

### **¿Qué información deberá contener un contrato de mejoras en el hogar?**

1. La fecha de la transacción, el nombre del contratista, la dirección de la oficina, el número de teléfono y el número de licencia emitida por el DCA, y el nombre del vendedor y el número de licencia del DCA.
2. La fecha aproximada de cuándo iniciará el trabajo y de cuándo se considerará completo, incluida una declaración de cualquier situación que pueda modificar la fecha aproximada de finalización.
3. La descripción del trabajo que se hará, los materiales que proporcionarán y el costo de mano de obra y materiales.
4. Un aviso al propietario indicando que si este no le paga al contratista o al subcontratista, el contratista o el subcontratista podrán presentar una demanda en contra del propietario.
5. Un aviso al propietario que indique que el contratista está legalmente obligado a depositar todos los pagos que reciba antes de la finalización del trabajo o que el contratista deberá dar una fianza o contrato de indemnización al propietario que garantice la devolución o el pago adecuado según el contrato.
6. Se realizará la programación de los pagos y los trabajos o servicios si el contrato exige pagos parciales.
7. Debe quedar claramente indicada cualquier representación anunciada, que incluya cargos, garantías o seguros.
8. El contrato deberá informar al consumidor que el contratista presentará un certificado de seguro de indemnización a los trabajadores en caso de accidente laboral antes de iniciar el trabajo.

9. El contrato deberá informar al consumidor que el contratista obtendrá todos los permisos que se necesiten en el mardo de la ley local.
10. El contrato debe incluir la siguiente información directamente arriba de las líneas de las firmas:

**“USTED, EL COMPRADOR, PODRÁ CANCELAR ESTA TRANSACCIÓN EN CUALQUIER MOMENTO ANTES DE LA MEDIANOCHE DEL TERCER DÍA HÁBIL DESPUÉS DE LA FECHA DE ESTA. CONSULTE EL FORMULARIO DE AVISO DE CANCELACIÓN ADJUNTO PARA UNA EXPLICACIÓN DE ESTE DERECHO”.**

Esta declaración deberá estar escrita en **negrita** y el tamaño de letra debe ser por lo menos de 10 puntos.

**¿Debe darle el contratista o el vendedor un aviso separado de cancelación al consumidor?**  
Sí. En el momento en que el consumidor firme el contrato, el contratista o el vendedor deberán adjuntar al contrato firmado dos copias de un formulario separado, titulado **“Aviso de cancelación”**. El texto del formulario deberán estar en **negrita** y el tamaño de letra debe ser por lo menos de 10 puntos. Debe estar en inglés y en cualquier otro idioma que la compañía utilice para negociar el contrato e incluye:

1. Nombre y dirección del contratista
2. Fecha de la transacción
3. Fecha hasta la cual el consumidor puede dar el aviso de cancelación Y
4. Se debe incluir la siguiente afirmación:

**AVISO DE CANCELACIÓN**  
(FECHA EN LA QUE SE HIZO LA TRANSACCIÓN)

USTED PODRÁ CANCELAR ESTA TRANSACCIÓN SIN NINGUNA SANCIÓN NI OBLIGACIÓN, DURANTE LOS SIGUIENTES TRES (3) DÍAS DESPUÉS DE LA FECHA QUE SE INDICA ARRIBA.

SI CANCELA ESTA TRANSACCIÓN, RECIBIRÁ LA DEVOLUCIÓN DE CUALQUIER BIEN COMERCIALIZADO, CUALQUIER PAGO REALIZADO DE CONFORMIDAD A ESTE CONTRATO O VENTA O CUALQUIER INSTRUMENTO NEGOCIABLE FIRMADO, EN UN PLAZO DE 10 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE QUE EL VENDEDOR RECIBA SU AVISO DE CANCELACIÓN Y SE CANCELARÁ CUALQUIER INTERÉS DE GARANTÍA QUE SURJA DE LA TRANSACCIÓN.

SI USTED CANCELA, DEBE PONER A DISPOSICIÓN DEL VENDEDOR EN SU RESIDENCIA, VIRTUALMENTE EN LAS MISMAS BUENAS CONDICIONES EN LAS QUE SE RECIBIÓ, CUALQUIER BIEN QUE SE LE HAYA ENTREGADO DE CONFORMIDAD A ESTE CONTRATO O VENTA; O PODRÍA, SI ASÍ LO DESEA, CUMPLIR CON EL ENVÍO DE RETORNO DE LOS BIENES A COSTO Y RIESGO DEL VENDEDOR.

SI PONE A DISPOSICIÓN DEL VENDEDOR LOS BIENES Y ESTE NO LOS RECOGE EN UN PLAZO DE 20 DÍAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE SU AVISO DE CANCELACIÓN, PUEDE RETENER Y DISPONER DE LOS BIENES SIN NINGÚN COMPROMISO. SI NO CUMPLE CON PONER LOS BIENES A DISPOSICIÓN DEL VENDEDOR O SI ACEPTA RETORNAR LOS BIENES AL VENDEDOR Y NO LO HACE, SEGUIRÁ SIENDO RESPONSABLE DE CUMPLIR CON TODAS LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO.

PARA CANCELAR ESTA TRANSACCIÓN, ENVÍE POR CORREO O PRESENTE UNA COPIA DE ESTE AVISO DE CANCELACIÓN, CON FIRMA Y FECHA, O CUALQUIER OTRO AVISO ESCRITO A [NOMBRE DEL VENDEDOR] A LA [DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA DEL VENDEDOR] A MÁS TARDAR LA MEDIANOCHE DEL [FECHA] \_\_\_\_\_.

POR ESTE MEDIO CANCELO ESTA TRANSACCIÓN.

\_\_\_\_\_  
(Firma y fecha del consumidor)

**¿Deberá el contratista o el vendedor informar al consumidor, verbalmente, sobre el derecho del consumidor a la cancelación?**

Sí. El contratista o el vendedor deberán informarle al consumidor acerca de su derecho a cancelar un contrato de mejoras en el hogar en un plazo de tres (3) días hábiles a partir de la fecha en que se celebró el contrato.

**¿Qué sucede si el contratista o el vendedor no cumplen con las disposiciones que exigen que se le informe al consumidor, verbalmente y por escrito, sobre su derecho a cancelar?**

El consumidor podrá cancelar el contrato hasta que el contratista o el vendedor cumplan con el requisito de informarle a este, verbalmente y por escrito, sobre su derecho a cancelar.

**¿Qué debe hacer el contratista si un consumidor desea cancelar el contrato?**

El contratista o el vendedor deberán respetar cualquier aviso válido de cancelación y en el plazo de los siguientes 10 días hábiles deberán:

1. Devolver todos los pagos que se hubieran hecho de conformidad con este contrato.
2. Cancelar y devolver cualquier dinero pagado en relación al contrato.
3. Dar por terminado cualquier interés de garantía. Y
4. Notificar al consumidor si el contratista pretende recuperar o abandonar cualquier material enviado o entregado.

**¿Deberá el vendedor notificarle al DCA acerca de sus empleadores?**

Sí. Los vendedores deberán presentar una confirmación escrita al DCA del empleo de su empleador o empleadores, en un plazo de 48 horas a partir del inicio de la relación laboral.

### **III. Prácticas de publicidad y de ventas**

**Las siguientes son los conceptos básicos para realizar la publicidad de mejoras en el hogar:**

1. Cualquier material escrito de publicidad y ventas deberá contener el número de licencia del DCA para Mejoras en el hogar del contratista.
2. Los precios y las descripciones anunciadas no deben ser engañosos ni confusos.
3. Los títulos no deberán ser exagerados ni engañosos.
4. Un anuncio de “ahorro” no puede sugerir que el monto especificado es el precio de venta.
5. Las descripciones y las ilustraciones de los artículos anunciados u ofrecidos deberán presentar una representación exacta del producto, tal como tamaño, calidad, cantidad y diseño.
6. Cualquier descripción del material deberá ser precisa.
7. Cuando se usan precios o condiciones de crédito, se debe describir exactamente lo que se ofrece.
8. Si la instalación no está incluida, el anuncio deberá indicarlo claramente.
9. No podrá usar frases como “Directamente de la fábrica a usted” y “Compre al fabricante” a menos que realmente usted elabore o produzca esos artículos.
10. No puede dar garantías de “por vida”. Solo se podrán dar garantías que abarquen la vida útil normal del artículo o servicio. En caso de defecto en los materiales o en la mano de obra, no podrá dar una garantía más allá del período en el cual es más probable que aparezcan dichos defectos.



## **IV. Conocimiento comercial y de la industria en general**

### **¿Quién deberá obtener los permisos?**

Es obligación del contratista principal obtener todos los permisos, licencias, certificados de ocupación o exoneraciones especiales de conformidad con las leyes de construcción estatales y locales. Ningún contratista podrá transferir la responsabilidad al consumidor.

### **¿Adónde debe dirigirse el contratista para obtener un permiso para la ampliación o modificación de una casa?**

El contratista puede obtener todos los permisos necesarios del Departamento de Edificaciones (Department of Buildings, DOB) de la Ciudad de Nueva York. El contratista deberá asegurarse de que todas las ampliaciones y modificaciones cumplan con las normas de los códigos de construcción y que no infrinjan las leyes locales de zonas. Por último, aunque el contratista puede recoger los permisos en el DOB, se exige que sea un arquitecto certificado o un ingeniero certificado quien solicite las modificaciones a los planos de los edificios ante el DOB.

### **¿Cuál es la diferencia entre un subcontratista y un empleado?**

Un subcontratista es una persona individual que hace negocios por su cuenta o una compañía que hace negocios por su cuenta y contratada por el contratista principal para realizar parte de lo estipulado en el contrato de mejoras en el hogar. Un empleado trabaja por un sueldo y está bajo la directa supervisión y control del empleador (contratista principal o subcontratista).

### **¿Cuál es la utilidad neta de un trabajo?**

La utilidad neta es la utilidad final de cualquier trabajo después de deducir los gastos.

### **¿Debe tener el contratista una licencia del DCA?**

Sí. Un subcontratista, a diferencia del empleado de un contratista general, deberá contar con una licencia del DCA para realizar trabajos de mejoras en el hogar en la Ciudad de Nueva York.

El DOB otorga licencias a electricistas y plomeros.

### **¿Cuáles son algunas de sus obligaciones con respecto a los empleados?**

Deberá cubrir a los empleados con un seguro de indemnización a los trabajadores en caso de accidente laboral y seguro por discapacidad. Deberá informar los sueldos de los empleados ante el Servicio de Rentas Internas (Internal Revenue Service, IRS) y debe retener los impuestos. Además, deberá cumplir con las leyes federales de inmigración que exigen que los empleadores se aseguren de que los empleados tengan autorización legal para trabajar en los Estados Unidos.

### **¿Puede un contratista obtener una fianza de cumplimiento o participar en el Fondo Fiduciario de mejoras en el hogar del DCA?**

Sí. Un contratista puede obtener una fianza de cumplimiento o contribuir al Fondo fiduciario de mejoras en el hogar del DCA cada dos años.

**¿Qué se necesita hacer para pintar el exterior de una casa que tiene más de un piso?**

Es posible que necesite un andamio suspendido y permiso de aparejos del DOB para pintar el exterior de una casa que tenga más de un piso, a menos que se pueda usar una escalera para hacer el trabajo. Para obtener más información, comuníquese con el DOB antes de empezar a hacer el trabajo.

**¿Quién es el responsable de obtener un Certificado de Ocupación con enmiendas?**

Si es necesario obtener un Certificado de Ocupación con enmiendas, es responsabilidad del contratista obtenerlo en nombre del consumidor. Solamente un arquitecto certificado o un ingeniero certificado podrán solicitar el Certificado de Ocupación con enmiendas real ante el DOB.

**¿Es indispensable que el contratista de mejoras en el hogar contrate a un electricista certificado para realizar determinados tipos de trabajo?**

Deberá usar los servicios de un electricista certificado para instalar cualquier elemento relacionado con la luz, calefacción y energía eléctrica, sin importar el voltaje.

**¿Cómo debe el contratista manejar los impuestos sobre las ventas?**

Los contratistas deberán cobrarle al consumidor los impuestos sobre las ventas por reparaciones y deberán pagarlos.

**¿Qué tipo de trabajo califica como mejora al capital?**

Agregar un baño a una casa es un ejemplo de mejoras al capital.

Las reparaciones como un marco de ventana o pintura de la sala no califican como mejoras al capital.

**Cuando se hace una ampliación a una casa, ¿qué es lo primero que debe hacer el contratista antes de empezar a trabajar?**

Lo primero que debe hacer un contratista antes de empezar a trabajar en una casa es consultar con un arquitecto certificado o con un ingeniero certificado, no con el DOB, para determinar si el propietario puede hacer la ampliación y continuar cumpliendo con las leyes correspondientes de la zona.

**¿Adónde debe dirigirse el contratista para obtener un permiso para colocar un contenedor de basura en la calle?**

El contratista deberá comunicarse con el Departamento de Transporte (Department of Transportation, DOT) para obtener un permiso para un contenedor de basura.

**¿Debe obtener el contratista un permiso para realizar un trabajo en una acera?**

Sí. El trabajo en las aceras requiere de un permiso del DOT. Llame al 311 o visite [www.nyc.gov/dot](http://www.nyc.gov/dot).

**¿Qué debe hacer un contratista para sacar o transportar los residuos producto del trabajo de mejoras en el hogar?**

Si planea sacar o transportar residuos producto de las operaciones de su negocio, deberá obtener un Registro de extracción de clase I (Class One Self Hauler Registration) de la Comisión Comercial de Integridad (Business Integrity Commission) de la Ciudad de Nueva York. Para obtener una solicitud y más información, llame al 311 o visite [www.nyc.gov/bic](http://www.nyc.gov/bic).