10 Things Every Business Should Know

NYC Department of Consumer Affairs

English/Bengali

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.

গ্রাহক বিষয়ক বিভাগ(ডিসিএ) প্রতিবছর হাজার হাজার ব্যবসা পর্যক্ষণ করে গ্রাহক সুরক্ষা আইন বলবত করার জন্য যা একটি ন্যায্য এবং কর্মক্ষম বাজার সুনিশ্চিত করে।

NYC Department of Consumer Affairs

Bill de Blasio
Mayor

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

ডিসিএ লাইসেন্সিং পরিষেবা অনলাইনে পাওয়া যায়

ডিসিএ-র বিজনেস টুলবক্স ব্যবহার করে, আপনি পারেনঃ

- একটি ডিসিএ লাইসেন্সের জন্য আবেদন করতে পারেন বা রিনিউ করতে পারেন
- আপনার নাম বা বিজনেসের নাম, ঠিকানা, এবং আপনার কর্পরেট অফিসারের বিষয়ে তথ্য আপডেট করতে পারেন।
- হারানো, চুরি যাওয়া, অথবা নষ্ট হওয়া ডিসিএ লাইসেন্স বদলানোর অনুরোধ করতে পারেন
- স্কেল বা পরিমাপ যন্ত্র পর্যপেক্ষনের অনুরোধ করতে পারেন
- ফাইন দিতে পারেন (ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড, অথবা ইলেক্ট্রনিক চেকের মাধ্যমে)
- ডিসিএ-র মডেল কন্ট্রাক্ট এবং মডেল রসিদ, প্রয়োজনীয় স্বাক্ষর, এবং অন্য সব নথি ডাউনলোড করতে পারেন।
- আইন এবং আইনী ব্যাখ্যার বিষয়ে জানতে, আইনী ব্যাখ্যার জন্য অনুরোধ করতে, এবং নমুনা নিস্পত্তি চুক্তি পড়তে পারেন
- প্রকাশনা, টিপস এবং বার-বার জিজ্ঞেস করা প্রশ্ন বা এফ এ কিউ ডাউনলোড করতে পারেন
- গ্রাহকদের অভিযোগ কিভাবে সমাধান করতে হয় তা জানতে পারেন
- প্রশাসনিক শুনানীর বিষয়ে জানতে পারেন
- আপনার অন্য যে সব লাইসেন্স দরকার সে সম্পর্কে জানতে পারেন

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.*

পাবলিক অনুষ্ঠানে যোগ দিন অথবা কোন ডিসিএ বক্তাকে অনুরোধ করুন

ডিসিএ লাইসেন্সের জন্য সান্ধ্য ওপেন হাউজের ব্যবস্থা করে এবং টাউন হলে ব্যবসার মালিকরা কমিশনারের সঙ্গে কথা বলতে পারে। ডিসিএ আউটডোর মেলা, সিনিয়র সেন্টার, পাবলিক লাইব্রেরী, স্কুল, গীর্জা, ব্যবসায়ী সংগঠন, এবং বনিক সভায় শত শত সমষ্টি অনুষ্ঠানে অংশ নেয়। **nyc.gov** দেখুন এবং আমাদের অনুষ্ঠান ক্যালেন্ডারের জন্য "DCA" (ডিসিএ) খোঁজ করুন। আপনি কোন ডিসিএ স্টাফ সদস্যকে লাইসেন্সিং, আইন এবং আপনার আয়োজিত অনুষ্ঠানে অন্যান্য ডিসিএ প্রসংগ নিয়ে কথা বলার অনুরোধ করতে পারেন।
আপনার অনুষ্ঠানের অন্তত দু সপ্তাহ আগে আমাদের সঙ্গে যোগাযগ করুন।

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.

এই নির্দেশিকার মধ্যে রয়েছে গুরুত্বপূর্ণ সমাধান সূত্র যা পন্য এবং পরিষেবা বিক্রয়কারী প্রতিটি বিজনেসের জানা উচিত যাতে লঙ্ঘন বা অবমাননা এড়ানো যায়।

#1 আপনার বিজনেসে লাইসেন্স দরকার কিনা চেক করুন

আপনার যদি ডিসিএর ৫৫টি লাইসেন্সের মধ্যে কোনটির দরকার থাকে তবে **nyc.gov** দেখুন এবং "Business Toolbox" (বিজনেস টুলবক্স) খোঁজ করুন অথবা **যোগাযোগ করুন ৩১১**। আপনার কি চাই তা শুরু করতে এবং নিউ ইয়র্ক শহরে ব্যবসা চালাতে আপনি **nyc.gov** দেখুন এবং "Business Express" (বিজনেস এক্সপ্রেস) খোঁজ করুন। ডিসিএ বিজনেস ওনারদের অধিকার বিল দেখতে ব্যবসার মালিকদের উৎসাহিত করে, nyc.gov/bizrights এ পাওয়া যাচ্ছে।

#2 পোস্ট প্রাইস এবং পেমেন্ট পদ্ধতি

- যদি আপনি জিনিস বিক্রি করেন, তবে প্রতিটি জিনিসের দাম হয় জিনিসটির ওপরে একটি ট্যাগে অথবা যেখানে জিনিসটি প্রদর্শন করা হয়েছে সেখানে একটি সাইনে থাকতে হবে।
- যদি আপনি বছরে ২ মিলিয়ন পাউন্ডের বেশি ব্যবসা করেন, তবে বেশির ভাগ জিনিসের ওপরে ব্যক্তিগত প্রাইস ট্যাগ লাগাতে হবে।
- যদি আপনার ব্যবসায় পরিষেবা বিক্রি করা হয়–উদাহরণ স্বরূপ চুল অথবা নোখ সেলুন, ড্রাই ক্লিনার, লন্ড্রী, দরজী, মেরামতকারী, লকস্মিথ, কর প্রস্তুতকারী– তবে যেখানে অর্ডার দেওয়া হয় সেখানে এবং রেজিস্টারে আপনাকে একটি মূল্য তালিকা পোস্ট করতে হবে।
- একই পরিষেবার জন্য পুরুষ এবং মহিলাদের জন্য আলাদা আলাদা মূল্য পোস্ট করা অবৈধ।
- আপনি যদি ক্রেডিট কার্ড সীমিত করেন, তবে রেজিস্টারের কাছে এবং প্রবেশ পথে পরিস্কারভাবে নীতি পোস্ট করবে।

#3 আপনার রিফান্ড পলিসি পোস্ট করুন

আপনি আপনার রিফান্ড পলিসি স্থির করতে পারেন, কিন্তু আইনের প্রয়োজন হল যে এটিকে রেজিস্টারের কাছে যেখানে গ্রাহকরা সহজে পড়তে পারে সেখানে পোস্ট করতে হবে। আপনার সাইনে রিফান্ড বা এক্সচেঞ্জ পাওয়ার সমস্ত শর্তাবলী বা বিধিনিষেধ যেমন আপনি রিস্টোকিং ফি চার্জ করেন কিনা, রসিদের প্রয়োজনীয়তা, ফেরত দেবার সময় সীমা, অথবা রিফান্ড নগদে, ক্রেডিটে অথবা কেবলমাত্র স্টোর ক্রেডিটে দেওয়া হয়। আপনি যদি রিফান্ড পলিসি পোস্ট করতে ব্যর্থ হন, গ্রাহকরা ৩০ দিনে যে কোন জিনিস ফেরত দিতে পারে

#4 সুনিশ্চিত হোন যে রসিদ সম্পূর্ণ এবং সঠিক

যদি কোন গ্রাহক ৫ পাউন্ড এবং ২০ পাউন্ডের মধ্যে ক্রয়ের জন্য রসিদ চান, আপনি অবশ্যই তা দেবেন, এবং ক্রয় যদি ২০ পাউন্ড বা তার বেশি হয়, আপনি আইনত রসিদ দিতে বাধ্য।

আইন অনুযায়ী আপনার রসিদে দেখাতে হবেঃ

- আপনার ব্যবসার নাম এবং ঠিকানা এবং, আপনি যদি লাইসেন্সী হন, আপনাকে অবশ্যই যোগ করতে হবে "Department of Consumer Affairs" (গ্রাহক বিষয়ক বিভাগ) তারপর আপনার ডিসিএ লাইসেন্স নম্বর
- প্রতিটি জিনিসের জন্য যে পরিমান অর্থ দেওয়া হয়েছে
- গ্রাহকের দেওয়া মোট অর্থ, করের জন্য পৃথক লাইন সহ
- ক্রয়ের তারিখ
- ১০০পাউন্ডের বেশি ইলেক্ট্রনিক ক্রয়ের নির্মাতা এবং মডেল

মেয়াদ উত্তীর্ণ হওয়া অথবা শেষ পাঁচ অংকের বেশি ক্রেডিট কার্ড রসিদে প্রদর্শন করা যাবে না।

#5 সুনিশ্চিত করবেন যে আপনার বিক্রির বিজ্ঞাপন মিথ্যা নয় এবং বিভ্রান্তসৃষ্টিকারী নয়

- যে জিনিস গ্রাহকের জন্য আপনার কাছে নেই তার কম দামের বিজ্ঞাপন দেওয়া অবৈধ (বেইট এবং সুইচ)
- আপনি যে জিনিস " বিক্রির জন্য" বলে তালিকাভুক্ত করেছেন তাতে সেলের পূর্বেকার মূল্য পরিস্কার লেখা থাকতে হবে, এবং সেলের বিজ্ঞাপন দেওয়ার আগে সেসব পর্যাপ্ত পরিমানে থাকতে হবে। আপনি যদি বিজ্ঞাপন দেন যে আগুন, ধোঁয়া, অথবা জলে ক্ষতির দরুন অথবা আপনি ব্যবসা ছেড়ে দিচ্ছেন, নগদে রূপান্তর করা, লীজ হারিয়ে গেছে, অথবা সংস্কার করছেন, আপনার একটি ডিসিএ বিশেষ সেল লাইসেন্স থাকতে হবে এবং যে লোকেশন বন্ধ করা হচ্ছে তাতে সেলের আয়োজন করতে হবে।
- আপনাকে সমস্ত খবরের কাগজের বিজ্ঞাপন, বিজনেস কার্ড, এবং ব্যবসার গাড়িতে ব্যবসার নাম, ঠিকানা, এবং ডিসিএ লাইসেন্স নম্বর (যদি প্রযোজ্য হয়) অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

#6 যে সব জিনিস বিক্রি করতে পারেন না তা জানুন

- ভুয়ো এবং নকল বন্দুকের বাইরের রঙ সাদা, টকটকে লাল, গাঢ় কমলা, গাঢ় হলদে, উজ্জ্বল সবুজ, নীল, উজ্জ্বল পিংক, উজ্জ্বল বেগুনী বা পায় স্বচ্ছ (যা দিয়ে দেখা যায়) বা স্বচ্ছ না হলে বিক্রি করা অবৈধ। ভুয়ো বা খেলনা বন্দুক যা এই সব রঙের নয় (উদাহরন স্বরূপ, কালো, সবুজ) তা অবৈধ যদিও তাতে কমলা টিপি থাকে।
- ১৯ বছরের কম বয়সীদের কাছে আপনি লেসার পয়েন্টার বিক্রি করতে পারেন না। ২১ এর আওতায় আপনি কারো কাছে নিচের জিনিসগুলি বিক্রি করতে পারবেন নাঃ বক্স কাটার, ইচিং এ্যাসিড, স্প্রে পেইন্ট।
- আপনি নিচের জিনিসগুলি কারো কাছে বিক্রি করতে পারবেন নাঃ মেয়াদ শেষ হওয়া ওভার-দ্য-কাউন্টার ওষুধ, মোটরচালিত স্কুটার, এবং বিপন্ন বা প্রায় লুপ্তপ্রায় প্রজাতির সামগ্রী দ্বারা তৈরি প্রোডাক্ট।

#7 তামাক বিক্রি এবং বিজ্ঞাপনের নিয়ম জানুন

- ১৮ বছর বয়সের নিচে কারো কাছে সিগারেট বিক্রি করা অবৈধ। যার বয়স ২৫ বছরের নিচে মনে হয় তার কাছে উপযুক্ত পরিচয় পত্র চাওয়া আপনার উচিত।
- নিউ ইয়র্ক শহরে সিগারেট বিক্রির জন্য আপনার ডি সি এ লাইসেন্স থাকা প্রয়োজন এবং এবং শহর এবং প্রদেশের সতর্কতা সাইন থাকা আবশ্যক, এই সব কিছু ডি সি এ বিজনেস বক্সে পাওয়া যায়।
- আপনি যদি টোবাকো বার না চালান তবে সুগন্ধী তামাক বিক্রি করা আপনার পক্ষে অবৈধ অথবা তামাকের স্বাদ এবং গন্ধ যদি মেন্থল, মিন্ট বা উইন্টারগ্রীনের মত হয়।
- আপনি একটি করে সিগারেট বিক্রি করতে পারবেন না ("লুজসি")

#8 পরিমাপ সরঞ্জাম যে সঠিক তা সুনিশ্চিত করুন

স্টোর্স এবং বিমানবন্দরে ব্যবহৃত সমস্ত পরিমাপক সরঞ্জাম ডি সি এ নিরীক্ষণ করে কতটা সঠিক তা নির্ণয়ের জন্য স্কেল এমন ভাবে রাখতে হবে যাতে গ্রাহকরা ওজন এবং প্রতি পাউন্ডের মূল্য স্পষ্ট দেখতে পারে আপনি যদি প্যাকেজেড জিনিস বিক্রি করেন তবে আপনাকে প্যাকেজের ওজন ("ট্যার" ওজন) পরিমাপ করা জিনিস থেকে বাদ দিতে হবে। বিজনেস অনলাইনে ডিসিএ বিজনেস টুলবক্স অথবা **৩১১এ যোগাযোগ করে** অনলাইনে স্কেল নিরীক্ষণের অনুরোধ জানাতে পারেন।

#9 গ্রাহক অভিযোগের নিরসন

ডিসিএ যদি কোন অভিযোগ পায়, তবে আমরা মধ্যস্থতা করার আগে আপনার বক্তব্য শোনার জন্য আমরা ফোনে অথবা মেলে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবো। সমস্ত লাইসেন্সীকে ২০ দিনের মধ্যে উত্তর দিতে হবে। একজন ডি সি এ মধ্যস্ততাকারী আপনার এবং গ্রাহকের সঙ্গে কাজ করবে এবং যদি আমরা অভিযোগের সমাধান করতে না পারি তবে, ডিসিএর এ্যাডজুডিকেশন ট্রাইব্যুনাল অথবা রাজ্য আদালতের শুনানীতে একজন বিচারপতি তার শুনানী নেবে। ডিসিএ অভিযোগের ইতিহাসের স্থায়ী পাবলিক রেকর্ড রক্ষনা বেক্ষন করে এবং কি ভাবে তারা সমাধান করে তার রেকর্ড।

#10 নিয়ম লঙ্ঘন করলে জরিমানা দিতে হয়

ডিসিএ ইন্সপেক্টর নিরীক্ষনের সময় যদি কোন নিয়ম লঙ্ঘনের ঘটনা দৃষ্টিগোচর হয় তবে দিন ক্ষন জানিয়ে আপনাকে শুনানীর নোটিশ দেওয়া হবে আপনাকে সেটেলমেন্ট অফিসারের কাছে দেখা করতে হবে অথবা ডিসিএর এ্যাডজুডিকেসন ট্রাইব্যুনালের একজন প্রসাশনিক আইন বিচারকের কাছে এই লঙ্ঘনের বিষয়ে প্রতিদ্বন্দ্বিতা করতে পারে। আপনি সঙ্গে একজন এ্যাটর্নি আনতে পারেন, এবং নিঃশুল্ক অনুবাদ পরিষেবা পাওয়া যায়। প্রতিবন্ধীরা তাদের শুনানীর আগে বিশেষ থাকার ব্যবস্থার অনুরোধ জানাতে পারেন লঙ্ঘনের মাত্রা অথবা আপনার লঙ্ঘনের ইতিহাসের ওপর নির্ভর করে, আপনি এই লঙ্ঘন অনলাইন বা মেলের মাধ্যমে নিস্পত্তি করতে পারেন। শুনানীর নোটিসের জবাব না দেওয়া হলে আবার লঙ্ঘনের সামিল হবে এবং জরিমানা ধার্য করা হবে।