



#2 Post Prices and Payment Methods



#3 Post Your Refund Policy

#6 Know the Items You Cannot Sell

#7 Know the Rules for Tobacco Sales and Signage



#4 Make Sure Receipts are Complete and Correct



#2 Post Prices and Payment Methods

#1 Check if You Need a Business License

# 10 Things Every Business Should Know

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.

Управление по делам потребителей (DCA) каждый год проверяет десятки тысяч организаций во исполнение законов о защите прав потребителей, которые обеспечивают существование прозрачного и динамичного рынка.



42 Broadway New York, NY 10004 Visit nyc.gov and search "Business Toolbox" Contact 311 (212) NEW-YORK (Outside NYC)



## 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

## Сервис получения лицензии Управления по делам потребителей (DCA) доступен в режиме онлайн

Используя «Business Toolbox» Управления по делам потребителей (DCA), вы можете:

- Подать заявку на получение новой или обменять уже существующую лицензию в Управлении по делам потребителей (DCA)
- Внести изменения в свои персональные данные или в название фирмы, изменить адрес или информацию о сотрудниках компании
- Разместить запрос на замену утерянной, украденной или поврежденной лицензии Управления по делам потребителей (DCA)
- Разместить запрос на проведение инспекции точности весов
- Оплатить штрафы (посредством дебетовой/кредитной карты или электронного чека)
- Скачать типовые контракты Управления по делам потребителей (DCA), типовые квитанции, необходимые объявления и другие документы
- Узнать о законах и их официальных толкованиях, разместить запрос на получение юридического толкования и ознакомиться с образцами договоров о порядке расчетов
- Скачать публикации, подсказки и ответы на часто задаваемые вопросы
- Узнать о том, как обращаться с претензиями клиентов
- Получить информацию об административных слушаниях
- Получить информацию о других лицензиях, которые вам могут понадобиться



## 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](http://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.*

## Посещать общественные мероприятия или задавать вопросы представителю Управления по делам потребителей (DCA)

Управление по делам потребителей (DCA) организует вечерние часы посещения для получения лицензий и приемные часы в мериях, где владельцы предприятий могут встретиться и пообщаться с полномочным представителем Управления. Управление по делам потребителей (DCA) также участвует в огромном количестве местных мероприятий, которые проводятся на ярмарках, в гериатрических центрах, публичных библиотеках и школах, церквях, торгово-промышленных организациях и торговых палатах. Зайдите на сайт [nyc.gov](http://nyc.gov) и обратитесь к разделу «DCA», чтобы ознакомиться с нашим календарем мероприятий. Вы можете пригласить на организуемые вами мероприятия сотрудника Управления по делам потребителей (DCA) для выступления по вопросам о лицензировании, законах и других проблемах, которыми занимается DCA. *Просим вас обращаться к нам, как минимум, за две недели до планируемой даты проведения мероприятия.*



*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.

## #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").

## #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.

## #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.

## #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.

## #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.

*В данном руководстве содержатся важные сведения, которые должен знать любой предприниматель, предлагающий к продаже товары или услуги, для того, чтобы избежать нарушения законов.*

## #1 Проверьте, нужна ли вам лицензия на ведение коммерческой деятельности

Чтобы узнать, нужна ли вам одна из 55 лицензий, предоставляемых Управлением по делам потребителей (DCA), зайдите на сайт [nyc.gov](#) и ознакомьтесь с пунктом «Business Toolbox» или [позвоните по номеру 311](#). На сайте [nyc.gov](#) вы также можете ознакомиться с разделом «Business Express» для того, чтобы узнать, что вам требуется для того, чтобы начать и развить коммерческую деятельность в Нью-Йорке. Управление по делам потребителей (DCA) призывает частных предпринимателей ознакомиться с билем о правах частных предпринимателей (Business Owner's Bill of Rights), который можно найти по ссылке [nyc.gov/bizrights](#).

## #2 Справочные цены и методы оплаты

- Если вы продаете товары, цена каждого их наименования обязательно должна быть указана либо на ярлычке, прикрепленном к этому товару, либо на табличке рядом с выставленным на продажу товаром.
- Если товароборот вашего бизнеса составляет более 2 миллионов долларов в год, вы в обязательном порядке должны размещать отдельные ярлычки с ценами на большую часть продаваемого вами товара.
- Если вы предлагаете услуги, например, парикмахерские или маникюрные, прачечной, портного, ремонтной мастерской, металлоремонта, или оформления налоговой документации — вы в обязательном порядке должны разместить прейскурант цен рядом с местом приема заказов, а также — у кассы.

## #6 Помните о тех товарах, которые вы не имеете права продавать

- Противозаконно продавать поддельное оружие или его имитацию, за исключением случаев, когда весь пистолет белого цвета, или имеет яркий оттенок красного, оранжевого, желтого, зеленого, синего, розового, сиреневого цвета, или он прозрачный. Любой поддельный или игрушечный пистолет, не окрашенный в один из перечисленных цветов (например, черный, зеленый), считается незаконным, даже если наконечник у него окрашен в оранжевый цвет.
- Запрещено продавать лазерные указатели лицам младше 19 лет. Вы не можете продавать следующие товары лицам младше 21 года: ножи со сменными лезвиями, травильную кислоту, аэрозольную краску.
- Запрещается предлагать к продаже следующую продукцию: просроченные безрецептурные медицинские препараты, скутеры с двигателями, и товары, изготовленные из исчезающих или редких видов животных.

- Размещать разные цены на одну и ту же услугу для мужчин и женщин незаконно.
- Если вы ограничиваете использование кредитной карты, вы в обязательном порядке должны четкое уведомление об этом рядом с кассой и на входе в учреждение.

## #3 Размещайте информацию о своем порядке возврата средств

Вы можете разработать свой собственный порядок возврата средств, но по закону информация о нем должна быть размещена рядом с кассой, где покупатели могут ее легко прочитать. В этом объявлении должны быть разъяснены все условия и ограничения при возврате средств или обмене, как например, взимаете ли вы сбор при возврате товара, требуете ли чек об оплате, имеются ли у вас временные ограничения на возврат товара, или вы возвращаете деньги наличными, на кредитную карту или только в качестве магазинного кредита. Если вы не разместите информацию о порядке возврата расчетов, покупатели могут вернуть любой товар в течение 30 дней.

## #4 Убедитесь, что квитанции заполнены полностью и правильно

Если покупатель требует квитанцию о покупке на сумму от \$5 до \$20, вы должны ее предоставить: если же стоимость покупки \$20 или больше, то предоставить квитанцию о покупке вы обязаны по закону.

По закону в квитанции должна отражаться следующая информация:

- Название и адрес организации и, если у вас есть лицензия, вы обязаны добавить строку «Department of Consumer Affairs (Управление по делам потребителей)» перед номером вашей лицензии DCA

## #7 Помните о правилах продажи и рекламы табака

- Продажа сигарет лицам младше 18 лет незаконна. Вы обязаны требовать документ, удостоверяющий личность, у любого покупателя, который кажется вам моложе 25.
- У вас обязательно должна быть лицензия Управления по делам потребителей (DCA) на продажу сигарет в Нью-Йорке, и согласно требованию администрации города и штата, вы должны разместить предупреждения, которые можно получить в «Business Toolbox» в Управлении по делам потребителей (DCA).
- Продавать «ароматизированный» табак незаконно, за исключением случаев, когда такой табак продается в табачном баре, или табак имеет вкус или запах ментола, мяты или гаультерии.
- Продавать сигареты поштучно («loosies») запрещено.

## #8 Проверяйте точность весов

Управление по делам потребителей (DCA) проверяет точность всех весов, используемых в магазинах и аэропортах. Весы в обязательном порядке должны быть расположены в таком месте, где покупатели могут легко увидеть вес взвешиваемой продукции и стоимость за фунт. Если вы продаете товары в упаковке, вы обязаны вычитать вес упаковки («тары») из стоимости взвешенного товара. Предприятия могут разместить заявку на проведение инспекции точности весов в отделении «Business Toolbox» Управления по делам потребителей (DCA), или [позвонив по номеру 311](#).

- Сумма денег, заплаченная за каждую позицию товара
- Общая сумма, заплаченная покупателем, включая отдельную строку с суммой налога
- Дата совершения покупки
- Модель и марка любого электронного прибора стоимостью больше \$100

В квитанциях *нельзя* указывать срок истечения действия кредитной карты и более пяти последних цифр ее номера.

## #5 Убедитесь, что предоставленная вами реклама не несет ложной или дезориентирующей информации

- Противозаконно рекламировать низкие цены на товары, которых у вас нет в наличии для покупателей («исчезающая приманка»).
- На любом товаре, который вы размещаете «на распродажу», цена до применения скидки также в обязательном порядке должна быть четко обозначена, и вы должны иметь достаточное количество этого товара еще до начала рекламирования распродажи. Если вы рекламируете распродажу из-за того, что товар был подпорчен при пожаре, задымлении или под воздействием влажности, или в связи с выходом из бизнеса, ликвидацией/реорганизацией вашего предприятия, у вас должна быть лицензия Управления по делам потребителей (DCA) на специальную распродажу, а сама она должна производиться на территории ликвидированного предприятия.
- Во всех газетных объявлениях, на визитных карточках и корпоративных автомобилях обязательно указывать название организации, ее адрес и номер лицензии DCA (если таковая имеется).

## #9 Разрешайте жалобы потребителей

Если Управление по делам потребителей (DCA) получит жалобу, мы свяжемся с вами по телефону или почте для того, чтобы узнать вашу версию произошедшего случая, до того, как примем решение о своем вмешательстве в него. Все лица, имеющие лицензии, обязаны давать ответ на запросы в течение 20 дней. С вами и вашим клиентом будет работать посредник от Управления по делам потребителей (DCA); если мы не сможем разрешить претензию, вопрос может быть передан на рассмотрение в арбитражное учреждение Управления по делам потребителей (DCA) или в суд штата. Управление по делам потребителей (DCA) хранит постоянную, общедоступную документацию обо всех жалобах и о том, каким образом они были разрешены.

## #10 Исправляйте нарушения и оплачивайте штрафы

Если инспектор Управления по делам потребителей (DCA) во время проверки обнаружит нарушение, вам будет выдано Уведомление о слушании в суде с указанием даты и времени, когда вам нужно будет встретиться с сотрудником по погашению платежей или оспорить нарушение у судьи по административным делам в арбитражном учреждении Управления по делам потребителей (DCA). Вы можете пригласить с собой адвоката. Услуги перевода предоставляются бесплатно. Люди с ограниченными физическими возможностями имеют право требовать предоставления особых условий начала слушания. В зависимости от конкретного нарушения или вашей истории нарушений, вы сможете оплатить штраф за нарушение в режиме онлайн или по почте. Игнорирование Уведомления о слушании приведет к возникновению дополнительных нарушений и штрафов.