

紐約市消費者事務局 商業須知

紐約市消費者事務局致力營造一個值得消費者信任而且誠實商家得以發展的市場環境，執行對消費者和商家同樣有利的紐約州和紐約市法例。本文包括各種鼓勵市場公平的法例，尤其是關於紐約市消費者保護法之簡要資料。

如需有關法例的全文，可致電**311**或親臨位于曼哈頓百老匯**42號5樓**的紐約市消費者事務局牌照中心。

在紐約市經營以下商業需取得由紐約市消費者事務局發放的牌照：

遊戲機室
機動遊戲（包括臨時，永久和可移動的）

拍賣行

拍賣師（及晚間拍賣師）

桌球室

賓果遊戲 經營者及商業出租人

車輛固鎖公司

歌舞娛樂 (包括的士高)

承辦餐會酒席

香煙零售

殘疾人士裝置用品商

收債代理

電子及家用電器服務經銷商

職業介紹所

職業介紹所經理

車庫及停車場

博彩遊戲

普通攤販

普通攤販配銷商

家庭裝修承包商

家庭裝修推銷員

誰需要消費者事務局發放的牌照？

出租馬車

出租馬車駕駛者

洗衣店

洗衣代理司機

洗衣服務經紀

鎖匠

鎖匠學徒

電影放映者
書報攤
典當商
法律程序文件送達人
法律程序文件送達機構
度量衡器具商
度量衡器具修理
廢棄金屬處理商
舊貨商
舊車商，汽車
舊車商，槍支
路邊小餐館
觀光巴士
觀光導遊
特賣銷售
戶外攤檔
儲存倉庫
街坊節—30 天
票務轉售經紀
票務轉售雇員
拖車公司
拖車司機

如需完整的牌照申請表及其要求，可致電311（或紐約市外可致電 212-NEW-YORK）或瀏覽網址 www.nyc.gov/consumers。

保存個人記錄

注意: 如果獲消費者事務局發放牌照的商家保存個人記錄，而這些記錄被未經授權者獲取，該商家必須將失竊事件通知紐約警察局，消費者事務局以及受影響的消費者。對不呈報者可處以吊銷其牌照。

處罰

違反消費者事務局所執行的法例可導致罰款，失去經營牌照，以及可能的刑罰。

虛假聲明

各商家禁止在其售賣或推銷消費者商品和消費者服務的過程中使用任何虛假的或誤導性的聲明。此條例適用於口頭和書面表述，包括所有降價和折扣的聲明以及廣告。

收據

消費者購買價值\$20 或以上的貨品:

- 對每項售出貨品或服務的全面描述
- 每項售出貨品或服務的價格

- 所付稅額，每項分列
- 購買日期
- 商家的合法全稱和地址
- 消費者事務局發放的商業牌照的號碼

特許經營

特許經營公司必須公開其特許經營授權人以及特許經營人的真實合法的商業全稱。此資料應該顯示在告示牌上並張貼于每個收款處，並且每張價值\$50或以上的貨品或服務合同之上也要印有此資料。

特許經營的廣告和促銷必須說明該促銷的服務是否在所有經銷處均有提供。

信用卡規定

接受信用卡的商家必須在消費者和顧客能看到的地方明顯展示信用卡使用的所有限制（例如：「\$10 最低消費」或「要求出示其它證件」）。

退款規定

商家必須張貼告示牌說明其退款規定，賒賬或換貨規定以及任何適用的條款。該告示牌應該放在付款處。如無此告示牌，商家必須接受對20天內購買的貨物的退貨還款要求（以下除外：食品，易腐物品，定制或定做成品的貨物，以及「照現狀」出售的貨品）。

特別優惠

所有廣告或促銷資料必須說明特別優惠的限制。

所有特別優惠服務的廣告應該指出，如果：

- 某些價格只在某些日期或某些時間適用
- 特別優惠只在符合最低或最高的購買額時適用
- 有換購的要求
- 送貨或郵寄訂購的額外費用

取消合約

消費品或服務的合約不可稱作「不能取消的」或「不受取消管制」，除非賣方在簽約時已經履行所有合約責任。如果消費者取消合約，只有在合約特別註明的情況下，才能徵收取消合約的額外費用或罰金。

價格展示

當新商品的銷售價格高於製造商建議零售價或產品目錄價，商家必須在價格牌或標籤上明顯地出示兩種價格。指明哪個價格是哪個。不要用「MSRP」縮寫。

重量和測量

售賣以重量計算的貨品的商家必須配備經批准的紐約第三級合法交易磅秤。此磅秤必須通過消費者事務局的檢驗。

如有關於磅秤的問題，可致電311聯係消費者事務局的重量和測量部門。在查詢時，消費者事務局需要知道磅秤的型號和製造廠家。

非法銷售

紐約市法例禁止向18歲以下人士出售以下貨品：

- 煙草產品
- 噴漆
- 腐蝕酸
- 擦不掉筆跡的寬頭標記筆
- 激光指示棒
- 草本香煙

紐約市法例禁止向21歲以下人士出售開箱刀具。

紐約市也禁止銷售以下貨品：

- 裝有發動機的踏板車
- 深色仿製槍或玩具槍

利他基瑞 (Litargirio)

紐約市禁止銷售利他基瑞。這是一種在多米尼加共和國制造的黃色或桃色粉末，有時用作傳統療法。由於利他基瑞含高濃度鉛，當其接觸皮膚或吞服時會有損健康，其危害對兒童尤其嚴重。

瀕臨絕種生物

如果產品標籤上列明其含有由任何生物成份，而這些成份是源于任何紐約法例所宣佈的瀕臨絕種或瀕危生物的，則市法例嚴禁銷售或購買這些產品。

所有種類的**犀牛，老虎，豹以及海龜**都被宣佈為瀕臨絕種或瀕危，列有源于任何這些動物的成份的所有產品均不得在紐約市買賣。

對塗漆清除的限制

由於含鉛塗漆的危害，在紐約用干刮剝和干磨砂的方法清除塗漆是非法的。售賣或出租塗漆清除或磨砂設備的店鋪必須張貼告示牌說明：

法例禁止
在家庭，幼兒日托中心，和學校
使用干刮剝或干磨砂的方法清除塗漆。

要使用濕潤的方法 以及安全的施工方法。

此警告告示牌必須張貼在店鋪場所。要得到這種免費的告示牌或紐約市「健康家居」的小冊子，可致電311或瀏覽網站 www.nyc.gov/consumers。

殺蟲劑

在售賣或陳列殺蟲劑的地方附近必須張貼警告告示牌，必須符合紐約州環保局設立的各项標準。此告示牌上的警告必須告知購買者，他們要在使用殺蟲劑時也必須張貼告示。

供應短缺

因為「非常狀況」（由於天氣引起的緊急情況、燃油短缺等）而造成任何貨品的暫時供應短缺，必須採取特別措施。

如果消費者事務局局長宣佈某商品供應短缺，各商家不得將物價抬高至超過反映該貨品在沒有短缺情況下的正常市場波動的價格。(關於供應短缺註明: *該條例只在以下情況不適用，賣方在供應或搜購該貨品時要承受不是自身原因導致的額外成本。*)

對於已做廣告的貨品，商店應該備有充足的存貨以廣告中的價格銷售。否則，商家必須及時在顯眼的地方張貼告示牌，清楚列出關於廣告中的商品的任何條件和限制。

注意：*促銷貨品售罄時，並不強制商家提供優惠保證券，而保證券也不能自動解除商店因違規而要負的責任。*

預付留貨計劃

「預付留貨計劃」是用於價值\$50以上貨品的至少四期的分期付款計劃。

商家必須書面披露預付留貨計劃的各项條款，包括：

- 貨品的全價和完整描述
- 稅項
- 任何送貨，使用和取消預付留貨計劃的額外收費
- 計劃持續的時間
- 付款時間表和對未按時繳付款項的懲罰或收費
- 商店的退貨規定
- 在何處何時為消費者留貨，包括該商品是否已經從庫存中分隔出來

出售舊貨

二手貨經銷商必須由消費者事務局發放執照。在任何廣告或銷售交易中，貨品不是新的話，舊貨商品的賣方必須用標籤清楚作出標示，例如「使用過」、「古董」、「陳列樣板」、「示範品」或「重新組裝」。

銷售推廣

如果銷售推廣中有獎品提供給參加的顧客，獎品必須要連同以下書面說明交付給顧客：

- 該獎品的完整描述，包括其現金價值以及其中最便宜和最貴品種的價格
- 附加於獎品的所有要求，條款和條件的聲明
- 顧客必須參加銷售推廣的聲明

各種特定商業的規則：

電子或家用電器服務經銷商

電子或家用電器服務經銷商必須將更換了的零件交還給消費者，保修合約中規定交還給製造商或批發商的零件除外。為期三年，經銷商必須保留消費者事務局要求的所有記錄，並必須公開給消費者事務局或其它執法人員檢查。

以下違例可導致經銷商被罰款，牌照被暫停或吊銷：

- 向消費者進行欺詐或歪曲事實
- 歪曲其牌照資格
- 幫助其他經銷商進行欺詐或歪曲
- 從事或協助進行虛假、誤導或不可信的廣告宣傳，或者被宣傳活動所在市、州或其它當地的法例定義為非法的銷售活動。
- 不稱職或不值得信任
- 不按顧客要求出具逐項列明的書面賬單，以及
- 有刑事記錄，而該記錄直接關聯到經銷商從事其牌照所管制的活動的資格或能力

租車行

在紐約州，租車行可向顧客出售撞車保險(CDW)作為出租合約的一部份，每天的最高收費為\$9 至 \$12之間。該保險只保出租車輛自身的損毀。如果顧客沒有汽車保險又不購買撞車保險(CDW)，則要對租用車輛的損毀負責。

租車公司向顧客收取出租車輛損毀的費用是有限制的。按照紐約州普通商業法，租車公司必須向顧客提供告示，其上要有關於可供購買的撞車保險(CDW)及顧客對車輛損毀責任的其它資料。

在市消費者保護法規之下，所有預訂必須在車輛租賃雙方同意之時間的半個小時內得以承兌，除非顧客已被事先告知其預訂不保證一定能兌現。

如果顧客不能得到預訂的車輛，租車公司必須為顧客提供有相同座數並且符合其要求和用途的汽車。把所有預訂和還車日期記錄保留至少6個月。

租車行必須明顯地張貼告示牌，用以下聲明向消費者解釋這些權利：

「作出投訴，可聯絡紐約市消費者事務局，地址：New York City Department of Consumer Affairs, 42 Broadway, New York, NY 10004, 投訴電話: 311。」

電子產品商店

在紐約五個行政區內的所有電子產品商店都必須由紐約消費者事務局發放牌照。

展示盒或貨架上的每個銷售商品都必須附上標籤，標明（稅前的）完整售價，或用明顯的告示牌清晰顯示。

消費者事務局對電子產品商店作例行檢查，並回應消費者的投訴。
為免受法律懲罰，請保持準確的最新記錄、賬目、收據和賬單，預備隨時檢查。

食品零售商

適用於食品商店的法例要求每間商店貨架上產品的下方標明其單位價格（每個量度單位-磅、品脫等的價格）。每件商品應該標有市價。（冷凍食品和特別陳列的特銷貨品除外。）

包裝好的水果蔬菜上的標籤必須顯示：

- 淨重，每磅價格，以及銷售總價
- 該項產品的常用名稱或說明
- 包裝商或分銷商的名稱和地址

對肉類的私自評級，如「頂級」或「美國最好」等字眼不能用於其廣告之中，除非廣告中用同等大小的字體顯示美國農業部的官方評級或肉類未作評級的聲明。

磅秤必須放在買賣者之間，讓顧客能看到售價、每磅單價和重量。食品不能裝在滲漏、生鏽、發脹、或過度凹陷的罐子內出售，包裝容器破損或真空包裝已解封的食品也不能出售。

在商店外陳列水果、蔬菜或鮮花需持有消費者事務局的戶外攤檔牌照。

殯儀館

在紐約州的所有殯儀館必須在州健康局註冊登記。只有領有州和市健康局牌照的製殮師才能安排死者的喪葬火化事宜。製殮師的工作也包括出具死亡證、轉運屍體、與墓地或火葬場人員協調，以及運送屍體到墓地或火葬場。

殯儀館必須在其主要入口處張貼告示牌，在上面列出佔其所有權10%以上的所有製殮師及機構的姓名或名稱。

殯儀館應依法在親臨或致電安排喪葬時向顧客提供價目總表。包括所有常規殯葬服務和用品的價格。

如果殯儀館有另外的棺木清單，也應該提供給顧客。殯儀館必須在葬禮上用由顧客購買或提供的棺木。

當顧客要求直接埋葬或直接火葬時，殯儀館不應收取喪葬基本安排的費用。任何為屍體防腐而做的消毒，或冷凍屍體而收取的另外費用，必須提前說明。

按法律規定，無論死因為何，製殮師都不得拒絕為屍體做防腐工作。

殯儀館不得在直接支付第三方的服務和商品上盈利，例如墓地、死亡証和神職人員的費用。

殯儀館應該提供逐項列明的服務和用品結算單。這是顧客所選擇的各項服務和用品的詳細概述、每項的價格、以及總價，包括現金預付費用。

如果顧客在任何時候決定改用另外一家殯儀館，殯儀館必須允許將屍體轉運到那家殯儀館，並且不能為取得付款而留押屍體。

以下做法均被法律禁止:

- *向消費者施壓，要求他們選擇某些服務或商品*
- *為出具死亡証或有醫學證明的死亡証而收取額外費用*
- *為支付第三方而收取「處理費」*
- *為處理由顧客提供的棺木而收費*
- *收取未付餘款的利息，除非該收費在喪葬服務之初就聲明並在分項結算單上列明。*
- *為顧客沒有要求的服務或用品收費*
- *讓無牌照的製斂師安排喪葬事宜，處理屍體，或管理葬禮*
- *歪曲有關喪葬事宜的法例規定*

違反這些紐約市行政管理章程殯儀費用條例者會被逐項處以罰款。

家具及大件電器的運送

家具及大件電器的賣方必須在簽署或填寫合同或銷售單時告知買方送貨日期和時間。

如果貨品未在送貨日送到，買方可以：

- *取消購買並獲全額退款*
- *得到新送貨日期*
- *獲得信用記賬*
- *選擇另外的商品*

退款必須在兩周內付清而且顧客在新送貨日擁有與舊送貨日同樣的權利。此規定不適用於「定做」家具，或未能送貨的情況是由顧客引起的。如果賣方給予多於一個的送貨日期，此規定適用於最遲的預估送貨日。

加油站

在紐約市，在沒有提供產品的準確資料情況下出售汽油是非法的。這些資料包括汽油每加侖的價格、性質、質量或識別（商標、品牌、符號或標記）。違法者會受到罰款、監禁或兩者並用的處罰。

將每加侖含有0.05克鉛以上的任何產品當作無鉛汽油出售是非法的。消費者事務局有權檢查裝備及所有相關的商業記錄。為確定加油站遵守法律，消費者事務局進行例行的檢查，和回應對加油站的投訴。

移民服務事務所

移民服務事務所必須用英文以及顧客的語言將所有服務逐項列明在合同上。而且還要張貼告示牌說明他們並不可以提供法律意見；他們有服務制約，包括必須在何處遞交申訴，以及顧客可在三天內取消任何合同並獲得全額退款。違規者會被處以高達\$5,000的罰款。

這些規定不適用於律師、非牟利機構、聯邦認證的移民服務事務所、民選官員以及政府雇員。

如需更多資料可致電 3-1-1 並索取「移民服務指南」。

珠寶商

紐約市法律要求所有珠寶鑑定必須書面列明用於計算珠寶價值的貨幣值。如果此價值標準是「零售取代價」，必須告知顧客此鑑定價值只是真正零售價值的一個概算而顧客不應期望珠寶能賣到這個鑑定價。

鑽石的銷售收據必須包括準確的鑽石評級和克拉重量資料。珠寶商必須在銷售票據上列明每件售價超過\$75的珠寶的構成成份。

重量用小數表示時，數字應該準確至小數點後最後一位數：一顆0.30克拉的鑽石的重量可以是0.295至0.304克拉之間。

重量用份數表示時，賣方必須聲明鑽石的重量並不確切並須提供該份數的合理重量範圍：半克拉可以是0.47至0.54克拉之間。

必須向每一位可能的消費者聲明對寶石的任何處理和加工，例如上色，還要告知這種處理的恒久性和寶石是否要求任何特別保養等資料。

所有標記為「coin/coin silver」（800或900銀）或「sterling/ sterling silver」（925銀）的金屬製品必須含有紐約州法例所設定的最低純銀量。

洗衣店

洗衣店、洗衣代理司機和洗衣服務經紀都要由消費者事務局發放牌照。

牌照持有人的姓名和地址以及消費者事務局發放的商業牌照號碼應該展示在：

- 所有運送洗熨衣物的車輛
- 所有由牌照持有人發出或分發的賬單、票據、卡片、廣告或信函
- 每張銷售賬單必須有顧客的姓名、地址和洗衣收費的計算。

獨立承包商和經紀轉換洗衣加工店時必須書面通知消費者事務局局長。

當牌照持有人獲發牌照的商業場所將要被出售，或該場所的所有權將會有所改變，必須通知局長。

投幣洗衣店從下午6時至打烊必須有一位服務人員在店內。如果從上午6時至下午6時店內沒有服務人員，必須在店內明顯地張貼告示牌，上面用至少2英吋高的字體寫出顧客要投訴或要求退款時所需的姓名、地址和電話號碼。

藥房

紐約市的所有藥房必須張貼告示牌聲明：「有處方葯零售清單。」州法律要求，所有藥房必須印出150種最常用處方葯的零售現價的單張以備索取。

這些單張代替以往張貼在藥房的「粉紅大海報」。不展示或不提供現價清單的藥房會被罰款。不配備緊急避孕葯的藥房必須張貼告示牌（至少8½ x 14 英吋大小）聲明「本藥房無事後避孕葯出售」。

如果藥房暫時缺貨，張貼的告示牌必須說此葯「現正缺貨但會在顧客要求取[這種葯]後的12小時內供應」。不遵守的藥房會被視作違例。

旅行社

對於出售的每張票或每項服務，旅行社不能收取比既定價格多於1美元的費用。這包括預訂服務或火車、汽船、飛機或公共汽車的乘客食宿。

違反管束旅行票務銷售的紐約市法例，每次違例會被處以罰款和(或)監禁。該法例不適用於往來美國和加拿大大陸（不包括阿拉斯加）以外地區的票務、預訂、或乘客食宿，也不適用於相互合作的旅行社、公司或政府機構之間有關旅行服務的現存書面合同。

報稅服務事務所

按照法律，紐約市的報稅服務事務所必須...

- 在與顧客作任何報稅討論前，給每位顧客一份免費的、最新的、清晰的「**報稅消費者權利法案**」 (*Consumer Bill of Rights Regarding Tax Preparers*) 的副本。（律師，會計師及其雇員，信託人，處理其公司報稅的商業雇員，以及報稅為其工作一部分的政府雇員不受該規定限制。）

- 用其真實商業名稱簽署每份報稅表。
- 給顧客提供一份報稅表的副本。
- 給顧客一份分項列明的賬單。
- 把所有個人文件交還給顧客。
- 在任何審核時提供已承諾的代表服務。
- 在向顧客提供預付退稅貸款 (RAL)時，其宣傳廣告上要用英文和西班牙文寫有該貸款的基本資料、價格和息率。
(請參考報稅消費者權利法案。)

報稅服務事務所不可以...

- 向未被授權的人透露報稅的詳情，或在納稅人簽署后改變報稅表的任何項目。
- 聲稱可向納稅人提供「即時退稅」，但實際上是一項付息貸款，除非該事實有被清楚聲明。
- 要納稅人簽署空白或未完成的報稅表。
- 歪曲報稅工作人員的資格。
- 向納稅人或其授權代理者以外的任何人或商業，透露納稅人報稅表上或與其有關的任何資料。
- 誘導或試圖誘導納稅人違反任何政府規定、條例或法律。
- 在任何廣告宣傳上使用「會計」字眼，除非有至少一位註冊會計師或會計師於所有辦公時間內在每個報稅服務地點監控該地點所有報稅服務。
- 在沒有聲明相關的學歷或經驗的前提下，宣傳報稅服務事務所的報稅特長和專長。
- 未得納稅人的書面同意，更改納稅人已簽署的報稅表。
- 按照應補稅或應退稅的金額來收費。
- 保證退稅，或保證納稅人不會被任何政府稅務機關查稅。
- 要求納稅人將退稅金額的一部分給予報稅工作人員。
- 將報稅工作人員的地址用作退稅郵寄地址，除非納稅人已經簽署包含此授權的代理權文件。

報稅服務事務所應該提供有關電子報稅和其它報稅方法的資料,在不使用高價的預付退稅貸款 (RAL) 的情況下，加快工作所得抵稅額 (EITC) 和其它退稅的支付。

索取「**報稅消費者權利法案**」的副本可致電 311或瀏覽網址www.nyc.gov/consumers。

煙草零售商

紐約州的煙草零售商必須在紐約州財稅局註冊登記。在紐約市的香煙零售商也要獲得消費者事務局發放的牌照。

州和市法律管制煙草銷售。違反以下條例者會受到市和州的處罰：

- 向未成年人銷售。煙草製品（包括 煙葉卷和咀嚼煙草）不得售予18歲以下人士。

- 向無身份證件的顧客銷售。在購買煙草製品時，顧客必須有帶相片的身份證明，包括駕駛証或其它由美國任何州或屬地發放的證件，或由聯邦政府或美國軍方發放的身份證明，或任何國家的有效護照。

(銷售者可以不檢查看起來至少25歲的顧客的身份證明。然而，如果顧客實際上是未成年人士，顧客的外貌不能用作辯護的論據。)

- 出售散裝香煙。

- 沒有明顯地張貼告示牌，該告示牌必須是白色並用至少半英吋高的紅色字體寫上：
「法律禁止向18歲以下人士出售香煙、雪茄、咀嚼煙草、煙粉，或其它煙草製品、草本香煙、卷煙紙或煙斗。」

州法律亦禁止:

- 不適當的存放。出售或展示的煙草製品和草本香煙必須存放在上鎖的容器內或櫃檯后，不能公開擺放。
- 在未成年人士容易接近的地點用售貨機售賣香煙。
- 出售煙葉卷(煙草商店除外)。

另外，市法律禁止:

- 讓18歲以下的雇員銷售或處理煙草製品，除非該雇員在18歲以上人士的直接監督之下。

違反市煙草法例會導致高達\$2,000的罰款，加上按州法律徵收的罰款，以及失去消費者事務局發放的銷售牌照。違反州煙草法例會導致每項違例的高額罰款，以及失去州零售註冊登記和彩票牌照。

如果能符合紐約市設定的嚴格要求，這些法例的違反者可使用有限懲罰豁免選擇。

紐約州健康局提供煙草銷售培訓計劃幫助零售商認識和遵守法律。

欲知詳情，可致電(800) 458-1158或瀏覽網址 www.health.state.ny.us。

舊車經銷商

所有在紐約市的舊車經銷商都需要有消費者事務局發放的有效牌照。所有汽車拍賣行也必須有消費者事務局發放的牌照。牌照應該要明顯地張貼在經銷地點，而且牌照號碼要包括在文字材料(例如廣告和收據)上。

紐約州的舊車買家受到「檸檬法例」的保護，該法例要求經銷商為售價\$1,500以上而里程數少於100,000英哩的舊車提供書面保修單。

該法例適用於在紐約的經銷商和拍賣行購買的舊車和租用的汽車。該法例不適用於二手電單車、汽車住房、越野車輛或從私人賣家購買的舊車。

當汽車因為其價格低或里程少而不在檸檬法例管轄範圍之內時，州法律仍然要求舊車經銷商書面證明該車已被檢測並適宜在公路上行駛。經銷商「照現狀」出售舊車是不合法的。

基於汽車在購買時的里程數，舊車經銷商必須為一定數量的里程提供保修：

里程保修

0-36,000 - 90 天或4,000 英哩

36,001-79,999 - 60天或 3,000 英哩

80,000-100,000 - 30天或 1,000 英哩

保修包括發動機、變速器、驅動軸、剎車、冷卻器、方向盤、和交流發電機。如果經銷商經過三次嘗試都不能修理汽車的缺陷，顧客有權要求退款或換貨。