



Bill de Blasio  
Mayor

Consumer  
Affairs

Lorelei Salas  
Commissioner

Chinese

# 10 Things Every Consumer Should Know

## #1 查看公司行號的執照是否仍在有效期限內，並且調查他們的投訴記錄。

領有 DCA 執照的公司行號分屬數十種不同的產業。如需查看某家公司行號的 DCA 執照是否仍在有效期限內，請瀏覽 [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers)。您也可以在上班時間致電 311 要求轉接 DCA，深入瞭解某公司行號目前的持照狀況或任何消費者投訴記錄。如 DCA 核照對象並未包含您所調查的公司行號類型，我們會協助您瞭解該公司行號是否受其他市立、郡立、州立或聯邦機構管制，以便讓您獲得更多資訊。

## #2 尋找店家是否按規定張貼退款政策和信用卡限制。

- **退款政策標示：**商店可以自行制訂退款政策，但必須將內容公佈在櫃檯附近可以讓您很容易就看見的地方。公告標示必須說明退款或更換商品的所有條件或限制，如店家是否收取補貨費用、需要收據、退貨有時間限制，或者退款形式為現金、信用卡，還是只能商店記帳。若未公佈任何退款政策，您可以在 30 天內退回任何尚未使用的商品，店家必須讓您選擇退還現金或記帳。

- **信用卡限制標示：**如店家對信用卡使用設限，例如消費金額須達到特定門檻才能刷卡，則必須將政策內容清楚公佈於櫃檯和大門附近。

## #3 查看價格，商店皆須為商品和服務標價。

凡銷售商品的公司行號皆須在商品或商品展示處的標示牌上公告價格。超收高於公告價格的金額即屬違法行為。凡以提供服務為主要的公司行號（例如沙龍或乾洗店）必須在訂購服務處或櫃檯附近公告價格。為男性和女性對象提供相同服務卻收取不同價格，屬於違法行為，但公告價格可以包含其他成本差額。例如，乾洗店收費不可分「男性襯衫」和「女性襯衫」兩種價格，但可以根據不同襯衫的實際差額公告價格（例如特別尺寸或圓形金屬片、褶邊裝飾或高級鈕扣等其他實際特性）。

## #4 索取並保留收據。

在紐約市，只要消費金額超過 20 美元，店家必須主動開立收據，如消費金額介於 5 到 20 美元之間，消費者亦可向店家索取收據。收據上不得註明信用卡到期日或超過卡號末五碼以外的號碼，但必須註明：

- 公司行號名稱和地址，如持有 DCA 執照，則必須註明「Department of Consumer Affairs」和執照號碼。
  - 每項物品實付金額
  - 實付總金額，另以單行列出稅金
  - 購買日期
  - 如購買價格高於 100 美元的電器，必須註明廠牌和型號
- 如有必要向 DCA 投訴，您必須提供收據。

## #5 小心不實廣告和垃圾廣告。

銷售廣告必須說明銷售商品的名稱、種類和大小，同時必須清楚註明任何限制，不得使用小號字體印刷。向消費者保證划算，但當您實際消費時卻買不到折扣商品的「引誘轉購」廣告屬違法廣告。店內「促銷」標示必須同時清楚註明促銷前的價格，且商家必須備妥合理的商品數量。如商店廣告以火損品、煙損品、水損品或結束營業、清倉、租約到期或裝修等名義進行促銷，則必須持有 DCA 特別銷售執照。所有優惠都有一條黃金定律：越是說得天花亂墜，可信度就越低。

## #6 查看磅秤、油泵及家用暖氣輸油車是否貼有代表通過檢驗的 DCA 封條。

DCA 會檢查所有商店和機場磅秤的準確性。另外，DCA 也會檢查紐約市加油站和油罐車的供油精準度與油品品質。商店必須將磅秤放置於能讓您看見重量及每磅價格的位置，而且必須將秤重商品的重量扣除容器重量或「皮重」才能計價。

## #7 保護好自己的身分資訊。

切勿透過電話、電子郵件、簡訊或社交媒體網站透露個人資訊，尤其是在使用公共電腦或公共 Wi-Fi 時，此外，若紙張上註明個人資訊，請務必在用畢後銷毀。在電腦、平板電腦和智慧型手機上使用保全軟體和防火牆，防範病毒和「惡意軟體」。每年至 [annualcreditreport.com](http://annualcreditreport.com) 免費查閱您的信用報告，確認是否有異常活動。如果您遭人冒用身分，請在信用報告上設定詐騙警示，並向美國聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission, FTC) 和您所在地區的警察機關通報身分盜用事件，FTC 的網址是：[ftc.gov/idtheft](http://ftc.gov/idtheft)。

## #8 審慎調查、協調及審視合約內容。

購買高價商品或服務之前，請仔細詢問並探聽店家口碑。您可以盡量談價。簽下合約之前，定要仔細閱讀合約內容，並且確認所有書面文件皆有註明重要細節，而且內容與店家提供的承諾相符。婉拒過於積極或令您不自在的銷售人員，切勿在您看不懂或有任何空白處的文件上簽名，避免他人在事後於空白處填寫內容。

## #9 妥善處理債務並掌控自己的財務狀況。

如果您負債，請致電 311 預約前往本市任一理財輔導中心進行免費的一對一財務諮詢。這裡有專業顧問能夠協助您與理債公司打交道、瞭解您的信用報告、制定預算、開立銀行帳戶及其他相關事宜。如需我們協助您尋找免費或平價的金融教育課程和研討會及安全理財帳戶，請瀏覽 [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers)。

## #10 如發生店家不願處理的問題，請提出投訴。

如需向 DCA 提出投訴，請至 [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers) 或致電 311。DCA 調解員可以協助您。DCA 接受多種不同語言寫成的投訴申請。

# NYC

Bill de Blasio  
Mayor

## Consumer Affairs

Lorelei Salas  
Commissioner

42 Broadway, New York, NY 10004

Visit [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers)

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

YouTube



Instagram

@NYCDCA