



Bill de Blasio  
Mayor

Consumer  
Affairs

Lorelei Salas  
Commissioner

Spanish

# 10 cosas que todo consumidor debe saber

## #1 Revise el historial de quejas y la condición de la licencia del negocio.

DCA autoriza transacciones comerciales en múltiples y diferentes industrias. Para verificar si un negocio tiene una licencia válida del DCA, vaya a [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers). También puede **llamar al 311** durante las horas hábiles y pedir que se le transfiera al DCA para obtener más información sobre el estado de la licencia actual de un negocio o cualquier historial de quejas de clientes. Si DCA no autoriza el tipo de negocio que está investigando, le ayudaremos a que averigüe si está regulado por otra agencia de la ciudad, del condado, del estado o federal, para que pueda obtener más información.

## #2 Averigüe cuál es la política de reembolso y cualquier limitación de tarjeta de crédito de la tienda, las cuales deben publicar.

- **Letrero de política de reembolso:** Las tiendas pueden establecer sus propias políticas de reembolso, pero deben publicarlas cerca de la caja registradora, donde usted pueda leerlas fácilmente. El letrero publicado debe explicar todas las condiciones o limitaciones para obtener un reembolso o cambio, tal como si la tienda impone cargos por reponer existencias, si necesita un recibo, si tiene un período de tiempo limitado para hacer las devoluciones o si los reembolsos se dan en forma de efectivo, acreditando la tarjeta o solamente dando crédito para la tienda. Si no se publica una política de reembolso, puede devolver cualquier artículo no usado en un plazo de 30 días y el negocio debe darle la opción de un reembolso en efectivo o crédito.

- **Letrero de límite de tarjeta de crédito:** Si un negocio tiene algún tipo de restricción sobre el uso de una tarjeta de crédito, tal como el requisito de un monto mínimo de compra para usar una tarjeta, la tienda debe publicar de forma clara la política cerca de la caja registradora y en la entrada principal.

## #3 Busque los precios, lo que las tiendas deben publicar por mercadería y servicios.

Los negocios que venden mercadería deben publicar los precios ya sea en el artículo o en un letrero donde se exhibe el artículo. Es ilegal cobrar más del precio publicado. Los negocios que venden servicios, como peluquerías o lavanderías, deben publicar precios cerca de donde se llevan a cabo los pedidos y en la caja registradora. Es ilegal cobrar diferentes precios para hombres y mujeres por el mismo servicio, aunque las listas de precios pueden incluir otras diferencias de costos. Por ejemplo, una lavandería no puede cobrar precios por “camisas de hombres” y “blusas de mujeres”, pero puede publicar precios basados en las diferencias físicas entre camisas y blusas (tamaños irregulares u otras características como lentejuelas, fruncido o botones elegantes).

## #4 Pida y guarde los recibos.

En NYC, un negocio debe dar un recibo por las compras de más de \$20 automáticamente, y a solicitud por las compras entre \$5 y \$20. Un recibo *no debe* mostrar la fecha de vencimiento de una tarjeta de crédito o más de sus últimos cinco dígitos, pero *si debe* mostrar:

- El nombre y la dirección del negocio y, si está autorizado por el “Departamento de asuntos del

consumidor” (DCA por sus siglas en inglés), el número de licencia

- La cantidad de dinero pagada por cada artículo
- La cantidad total pagada, incluso una línea separada para cualquier impuesto
- Fecha de la compra
- Marca y modelo de cualquier compra electrónica que cueste más de \$100

Necesitará un recibo para presentar cualquier queja al DCA.

## #5 Manténgase atento de los anuncios falsos y las estafas.

Los anuncios de ventas deben describir el nombre, la variedad y el tamaño de los artículos de venta, así como también cualquier restricción, que no se encuentre en las letras pequeñas. Los anuncios “embaucadores” que prometen grandes ahorros y que realmente no están disponibles en la tienda al uno llegar son ilegales. Los letreros de “oferta” en la tienda también deben mostrar claramente el precio previo a la venta y el negocio debe tener cantidades razonables disponibles. Si una tienda anuncia que tiene ofertas de especiales debido a daños por incendio, humo o agua o porque cerrará el negocio, está liquidando, perdió su arrendamiento o está renovando, debe contar con una licencia de Special Sale (Venta especial) del DCA. La mejor regla de oro para cualquier oferta es: si suena demasiado bueno para ser verdad, probablemente lo es.

## #6 Busque el sello de DCA en balanzas, bombas de gasolina y camiones de reparto de combustible para calefacción de casas mostrando que aprobaron inspección.

DCA inspecciona todas las balanzas que se usan en las tiendas y aeropuertos para verificar su exactitud. DCA también inspecciona la exactitud y calidad de la gasolina distribuida por las estaciones de gasolina y camiones de reparto de NYC. Las tiendas deben colocar las balanzas de manera que se pueda ver el peso y el precio por libra, y deben restar el peso del contenedor o “tara” del costo del artículo pesado.

## #7 Proteja su identidad.

Nunca proporcione información personal por teléfono, correo electrónico o texto ni en los sitios de medios sociales, especialmente si utiliza una computadora pública o Wi-Fi público y triture los papeles donde tenga información personal. Proteja su computadora, tablet y smartphone contra virus y “malware” con software de seguridad y firewall. Revise el informe gratuito de su historial de crédito en busca de actividad inusual en [annualcreditreport.com](http://annualcreditreport.com). Si es víctima de robo de

identidad, coloque una alerta por fraude en su informe de crédito y reporte el robo a la Comisión de comercio federal (FTC, por sus siglas en inglés) en [ftc.gov/idtheft](http://ftc.gov/idtheft) y ante la policía de su distrito local.

## #8 Investigue, negocie y revise los contratos con atención.

Pida y revise las referencias antes de comprar servicios o mercadería de precios altos. Siéntase en libertad de negociar para intentar obtener el mejor trato posible. Lea siempre con atención los contratos antes de firmarlos, y asegúrese de que todos los documentos escritos incluyan detalles clave y concuerden con lo que se haya prometido. Aléjese siempre de los esfuerzos de venta que son demasiado agresivos o que le hagan sentir incómodo y nunca firme un documento que no comprenda o con espacios en blanco que alguien más podría llenar posteriormente.

## #9 Enfrente sus deudas y tome control de sus finanzas.

Si está luchando con alguna deuda, **llame al 311** para hacer una cita de asesoría financiera gratuita y directa en uno de los Centros de poder financiero de la ciudad. Los asesores profesionales pueden ayudarle a enfrentar a los cobradores de deudas, comprender su informe de crédito, crear un presupuesto, abrir una cuenta bancaria y más. Para ayudarle a encontrar talleres y clases de educación financiera gratuitos o a bajo costo y cuentas bancarias seguras, diríjase a [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers).

## #10 Presente una queja si tiene un problema que el negocio no le resolverá.

Presente una queja al DCA en [nyc.gov/consumers](http://nyc.gov/consumers) o **comuníquese al 311**. Los mediadores del DCA le ayudarán. Puede presentar su queja en varios idiomas.

**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