

纽约市游客 消费者权益 保护指南

无论您是来纽约市游玩、小住、购物还是观光，消费者和劳工保护部 (Department of Consumer and Worker Protection, DCWP) 都会保护您的权益。

如果您与商家产生纠纷，请立即举报，以便我们在您停留本市期间提供帮助。请务必提供相关证明材料，包括收据。

访问 nyc.gov/dcwp 或拨打 311

获本部颁发执照的商家类型

电器店

- 在付款前，请查看商店公示的退款政策。
- 仔细检查产品，确保其并非二手或翻新产品，且能在您居住的地方正常使用。
- 避免购买您可能不需要的额外保修服务。
- 索要明细收据，并仔细核查是否存在隐性收费或附加项目。
- 保留产品包装盒与原包装，以防您需要退货。

酒店

- 您实际支付的房价必须与您预订时的价格一致。酒店不得在您办理入住时额外收取“目的地服务费”、“度假村设施费”或其他服务费，除非这些费用在您预订时已明确包含于价格内。该规定同样适用于第三方预订平台的订单。
- 如果出现影响入住体验的服务中断问题，酒店必须告知您，并允许您取消订单而不收取罚金。服务中断问题包括罢工、施工或泳池等配套设施暂停使用。
- 酒店必须保证前台全天候有人值守。大型酒店还必须配备保安人员。

三轮车

- 乘车前先查看公示价目表。必须按计时器计时且以分钟为单位计算费用。
- 三轮车司机不得收取税费、因增加乘客加价或加收其他费用。他们还必须向您提供三轮车信息卡。

公共停车库和室外停车场

- 每个入口处均须设置收费公示牌，请先查看收费标准。
- 如果商家因当周特定日子或特殊活动而收取不同费用，他们必须将对应价目表张贴在常规价目表的正下方，或常规价目表旁的单独公示牌上。
- 商家不得临时调整收费标准。在调整价格前，他们必须通知消费者和劳工保护部，并张贴带有时间标注的通知，公示时长不得少于 60 天。
- 停车前先确认收费标准，核对停车票上的时间，并妥善保管收据。

获本部颁发执照的商家类型 (续上页)

观光导游和观光巴士

- 所有导游均必须将其 DCWP 执照戴在身上。提供徒步、巴士和游船游览服务的导游也需要遵守该规定。
- 巴士运营商必须在车门处以及乘客就座后能看到的位置张贴价目表。
- 务必索取收据！
 - » 导游出具的收据必须包含导游或旅行社的姓名/名称、地址、联系电话、DCWP 执照编号、购票日期、所购观光项目名称，以及总金额。
 - » 巴士票据必须包含车费金额、行程说明或班次编号，以及运营公司的 DCWP 执照编号。

票务售卖人员

- 所有在街上主动向您推销活动或景点门票的票务售卖人员均必须将其 DCWP 执照戴在身上。
- 票务售卖人员不得强行兜售，也不得故意触碰游客。
- 如欲参观 Statue of Liberty 及 Ellis Island，仅可从 Statue City Cruises 处购票。其他任何机构或个人售卖此类门票均属违法。
- Staten Island Ferry 永久免费。请勿从票务售卖人员处购买 Staten Island Ferry 船票。

我们监管的违规经营行为

价格公示

- 商家必须在下单区或产品陈列处公示价格。如果您没有看到标价，可主动要求查看价目表。
- 您实际支付金额不得高于公示价格，标价应同时标注产品的信用卡支付价格和现金支付价格。
- 商家不得在收银台加收信用卡附加费。

餐厅附加收费

- 您付款时的账单金额应与菜单标价保持一致。
- 餐厅只有在菜单或公示牌上明确披露的情况下，才可以收取特定服务费或强制性费用。
 - » 可接受的服务费包括：分盘费、人均最低消费。
 - » 可接受的强制性费用：依据劳工协议收取的员工相关附加费用。

虚假宣传

- 广告必须如实描述促销商品名称、详细信息及任何限制。
- “诱导换购”类广告违反法律，即广告宣传优惠活动，顾客到店后却无法享受该优惠。

关于街头表演者的重要提示

游客密集区域经常有身着特色服饰或演奏乐曲的街头表演者。他们可能会上前索要小费。即便您观看了表演或拍摄了他们的照片，也无需支付小费。如果您认为自己遭遇骚扰，可向附近警察求助或拨打 911。

