

GUÍA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PARA TURISTAS DE NYC



Ya sea que haya venido a NYC a divertirse, hospedarse, comprar o hacer turismo, el Departamento de Protección al Consumidor y al Trabajador (DCWP) lo protege.

Si tiene un problema con un negocio, repórtelo de inmediato para que podamos ayudarlo mientras esté aquí. Asegúrese de compartir la documentación, incluidos los recibos.

Visite nyc.gov/dcwp O llame al **311**

NEGOCIOS QUE LICENCIAMOS

Electrónicos

- Busque la política de reembolso publicada de la tienda antes de pagar.
- Examine los productos de cerca para asegurarse de que no se trate de artículos usados o reacondicionados y de que funcionen donde usted vive.
- Evite comprar garantías adicionales que quizás no necesite.
- Obtenga un recibo detallado y revise cuidadosamente si hay cargos ocultos o adicionales.
- Conserve las cajas y el empaque original en caso de que necesite devolver los productos.

Hoteles

- La tarifa que pague debe coincidir con la tarifa que reservó. Un hotel no puede agregar “cargos por destino”, “cargos por resort” u otros cargos por servicio al momento de registrarse, a menos que se hayan incluido cuando hizo la reserva. Esto aplica a las reservas hechas a través de sitios de reserva de terceros.
- Los hoteles deben informarle sobre interrupciones del servicio que afectarán su estadía y permitirle cancelar sin penalización. Las interrupciones del servicio incluyen huelgas, construcción o servicios cerrados como una piscina.

- Los hoteles deben tener cobertura continua en la recepción. Los hoteles grandes también deben tener un guardia de seguridad.

Bicitaxis

- Busque las tarifas publicadas antes de subir. La tarifa debe ser por minuto usando un cronómetro.
- Los conductores de bicitaxis no pueden cobrar impuestos, aumentar el precio por pasajeros adicionales ni agregar otros cargos. Deben darle una tarjeta de información de bicitaxis.

Estacionamientos y garajes públicos

- Busque el letrero de tarifas publicado que debe estar en cada entrada.
- Si los negocios cobran tarifas diferentes para ciertos días de la semana o para ocasiones especiales, deben publicar esas tarifas directamente debajo del letrero de la tarifa regular o en un letrero separado junto al letrero de la tarifa regular.
- Los negocios no pueden cambiar las tarifas repentinamente. Deben notificar al DCWP y publicar un aviso con fecha y hora para los clientes al menos 60 días antes de cambiar las tarifas.
- Confirme las tarifas antes de estacionar, verifique la hora en su boleto de reclamo y guarde su recibo.

NEGOCIOS QUE LICENCIAMOS *(continuación)*

Guías turísticos y autobuses

- Todos los guías deben portar su licencia del DCWP. Esto incluye guías que ofrecen recorridos a pie, en autobús y en barco.
- Los operadores de autobuses deben publicar las tarifas en la entrada del autobús y donde usted pueda verlas cuando esté sentado.
- ¡Asegúrese de obtener recibos!
 - » Los recibos de los guías deben incluir el nombre del guía o de la organización de tours, dirección, número de teléfono; número de licencia del DCWP; fecha en que se compró el boleto; tour específico comprado; y precio total.
 - » Los recibos de autobús deben incluir el importe de la tarifa; la descripción o ruta del recorrido; y el precio total cobrado.

Vendedores de boletos

- Todos los vendedores de boletos que se acerquen a usted en la calle para vender boletos para eventos y atracciones deben portar su licencia del DCWP.
- Los vendedores de boletos no pueden vender de manera agresiva ni tocarlo intencionalmente.
- Solo pague Statue City Cruises para visitar la Statue of Liberty y Ellis Island. Nadie más puede vender legalmente estos boletos.
- El Staten Island Ferry siempre es gratis. No compre un boleto para el Staten Island Ferry de un vendedor de boletos.

PRÁCTICAS ABUSIVAS QUE REGULAMOS

Publicación de precios

- Los negocios deben publicar los precios donde usted ordena o donde se exhiben los productos. Si usted no los ve, solicite ver una lista de precios.
- El precio que usted paga no puede ser mayor que el precio publicado que debe mostrar tanto el precio con tarjeta de crédito como el precio en efectivo de los artículos.
- Los negocios no pueden agregar un recargo por tarjeta de crédito en la caja registradora.

Recargos de restaurantes

- El precio en el menú debe ser lo que aparece en la cuenta cuando usted paga.
- Los restaurantes pueden cobrar ciertos cargos por servicio o tarifas obligatorias solo si se informan en el menú o en la señalización.
 - » Los cargos por servicio aceptables incluyen: cargo por compartir una comida, cargo mínimo por persona.
 - » Tarifa obligatoria aceptable: cargo adicional para el personal debido a un acuerdo laboral.

Publicidad engañosa

- Los anuncios deben describir el nombre y los detalles de los artículos en oferta y cualquier restricción.
- Los anuncios de “carnada y cambio” que prometen ahorros que no están realmente disponibles cuando usted llega a la tienda son ilegales.

Nota importante sobre artistas callejeros

Las áreas turísticas concurridas a menudo tienen artistas que usan disfraces o tocan música. Ellos pueden acercarse a usted para pedirle una propina. Incluso si usted vio su espectáculo o les tomó una fotografía, no tiene que darles dinero. Si siente que lo están acosando, busque a un oficial de policía cercano o llame al 911.

