

紐約市遊客 消費者權益 保護指南

無論您是來紐約市遊玩、小住、購物還是觀光，消費者和勞工保護部 (Department of Consumer and Worker Protection, DCWP) 都會保護您的權益。

如果您與商家產生糾紛，請立即舉報，以便我們在您停留本市期間提供幫助。請務必提供相關證明材料，包括收據。

造訪 nyc.gov/dcwp 或撥打 311

獲本部頒發執照的商家類型

電器店

- 在付款前，請查看商店公示的退款政策。
- 仔細檢查產品，確保其並非二手或翻新產品，且能在您居住的地方正常使用。
- 避免購買您可能不需要的額外保固服務。
- 索要明細收據，並仔細核查是否存在隱性收費或附加項目。
- 保留產品包裝盒與原包裝，以防您需要退貨。

旅館

- 您實際支付的房價必須與您預訂時的價格一致。旅館不得在您辦理入住時額外收取「目的地服務費」、「度假村設施費」或其他服務費，除非這些費用在您預訂時已明確包含於價格內。該規定同樣適用於透過第三方預訂網站下的訂單。
- 如果出現影響入住體驗的服務中斷問題，旅館必須告知您，並允許您取消訂單而不收取罰金。服務中斷問題包括罷工、施工或泳池等配套設施暫停使用。
- 旅館必須保證前台全天候有人值守。大型旅館還必須配備安保人員。

三輪車

- 乘車前先查看公示價目表。必須用計時器計時且以分鐘為單位計算費用。
- 三輪車夫不得收取稅費、因乘客增多加價或加收其他費用。他們還必須向您提供三輪車資訊卡。

公共停車庫與室外停車場

- 每個入口處均須設置收費公示牌，請先查看收費標準。
- 如果商家因當周特定日子或特殊活動而收取不同費用，他們必須將對應價目表張貼在常規價目表的正下方，或常規價目表旁的單獨公示牌上。
- 商家不得臨時調整收費標準。在調整價格前，他們必須通知消費者和勞工保護部，並張貼帶有時間標注的通知，公示時長不得少於 60 天。
- 停車前先確認收費標準，核對停車票上的時間，並妥善保管您的收據。

獲本部頒發執照的商家類型 (續上頁)

觀光導遊和觀光巴士

- 所有導遊均必須將其 DCWP 執照戴在身上。其中包括提供徒步、巴士和遊船遊覽服務的導遊。
- 巴士運營商必須在車門處以及乘客就座後能看到的位置張貼價目表。
- 務必索取收據！
 - » 導遊出具的收據必須包含導遊或旅行社的姓名/名稱、位址、電話號碼、DCWP 執照編號、購票日期、所購觀光項目名稱，以及總金額。
 - » 巴士票據必須包含車費金額、行程說明或班次編號，以及運營公司的 DCWP 執照編號。

票務售賣人員

- 所有在街上主動向您推銷活動或景點門票的票務售賣人員均必須將其 DCWP 執照戴在身上。
- 票務售賣人員不得強行兜售，也不得故意觸碰遊客。
- 如欲參觀 Statue of Liberty 及 Ellis Island，僅可從 Statue City Cruises 處購票。其他任何機構或個人售賣此類門票均屬違法。
- Staten Island Ferry 永久免費。請勿從票務售賣人員處購買 Staten Island Ferry 船票。

我們監管的違規經營行為

價格公示

- 商家必須在下單區或產品陳列處公示價格。如果您沒有看到標價，可主動要求查看價目表。
- 您實際支付金額不得高於公示價格，標價應同時標注產品的信用卡支付價格和現金支付價格。
- 商家不得在收銀台加收信用卡附加費。

餐廳附加收費

- 您付款時的帳單金額應與菜單標價保持一致。
- 餐廳只有在菜單或公示牌上明確披露的情況下，才能收取特定服務費或強制性費用。
 - » 可接受的服務費包括：分盤費、人均最低消費。
 - » 可接受的強制性費用：依據勞工協議收取的員工相關附加費用。

虛假宣傳

- 廣告必須如實描述促銷商品名稱、詳細資訊及任何限制。
- 「誘導換購」類廣告違反法律，即廣告宣傳優惠活動，顧客到店後卻無法享受該優惠。

關於街頭表演者的重要提示

遊客密集區域經常有身著特色服飾或演奏樂曲的街頭表演者。他們可能會上前索要小費。即便您觀看了表演或拍攝了他們的相片，也無需支付小費。如果您認為自己遭遇騷擾，可向附近警員求助或撥打 911。

