



**Consumer and  
Worker Protection**

DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR Y AL TRABAJADOR  
(DCWP) CENTRO DE EMISIÓN DE  
LICENCIAS

42 Broadway, Lobby  
New York, NY 10004

CENTRO DE APOYO PARA  
PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA  
CIUDAD DE NUEVA YORK  
90-27 Sutphin Blvd, 4th Floor  
Jamaica, NY 11435

## GUÍA PARA EL EXAMEN DE MEJORAS EN EL HOGAR

El Departamento de Protección al Consumidor y al Trabajador (Department of Consumer and Worker Protection, DCWP) de la Ciudad de Nueva York otorga licencias a todos los negocios de mejoras en el hogar y a las personas que hacen trabajos de mejoras en el hogar que califican. Para recibir una licencia de contratista, debe aprobar el examen del DCWP que evalúa su conocimiento de la ley. Esta guía lo ayudará a prepararse para el examen, pero no refleja todas las leyes y los reglamentos pertinentes que debe conocer. Los licenciarios deben cumplir todas las leyes y los reglamentos pertinentes, incluida la Ley de Protección al Consumidor (Consumer Protection Law). Para consultar las leyes y los reglamentos, visite [nyc.gov/BusinessToolbox](http://nyc.gov/BusinessToolbox).

El examen cubre:

- I. Los conceptos básicos de la Ley de Empresas de Mejoras en el Hogar (Home Improvement Business Law) de la Ciudad
- II. Contratos y cancelaciones
- III. Publicidad y prácticas de ventas
- IV. Conocimiento comercial y de la industria en general

### Siglas

<b>DOB</b>	Departamento de Edificación
<b>DCWP</b>	Departamento de Protección al Consumidor y al Trabajador
<b>DOT</b>	Departamento de Transporte

### I. Los conceptos básicos de la Ley de Empresas de Mejoras en el Hogar (Home Improvement Business Law) de la Ciudad

#### ¿Qué se considera una “mejora en el hogar”?

Una mejora en el hogar se entiende como la construcción, la reparación, el reemplazo, la remodelación, la modificación, la conversión, la rehabilitación, la renovación, la modernización, la mejora o la ampliación de cualquier terreno o edificio o cualquier parte del terreno o del edificio usada o diseñada para su uso como residencia o lugar de vivienda, incluyendo sótanos, accesos para autos, cercas, garajes, jardines, patios,

porches, aceras, piscinas y terrazas. Las mejoras en el hogar incluyen, entre otras cosas, la instalación de:

- Calefacción o aire acondicionado central
- Sistema central de limpieza al vacío
- Tormenteras
- Toldos
- Sistemas de comunicación

### **¿Qué *no* se considera una “mejora en el hogar”?**

Dentro de los ejemplos de lo que *no* se considera una mejora en el hogar podemos mencionar:

- La construcción de una casa o un edificio nuevos
- La venta de bienes o materiales en la que el vendedor no organiza ni participa en la instalación ni en la aplicación de los bienes o los materiales
- El trabajo realizado en una residencia propiedad del estado o de la municipalidad o controlada por estos
- La pintura o la decoración de un edificio, una residencia, una casa o un apartamento, cuando no se prestan otros servicios de mejoras en el hogar

### **¿A quién se considera un “contratista”?**

Un contratista es cualquier persona que sea propietaria, opere, mantenga, realice, controle o haga transacciones en un negocio de mejoras en el hogar, y se comprometa y acepte hacer estos trabajos, o solicite un contrato de mejoras en el hogar, independientemente de que sea un contratista principal o un subcontratista. Un contratista podría ser una persona individual, una empresa, una sociedad o una corporación.

### **¿Qué es un “contrato de mejoras en el hogar”?**

Un “contrato de mejoras en el hogar” es un acuerdo, por escrito o no, entre el contratista y el propietario o el inquilino para que se realicen mejoras en el hogar e incluye toda la mano de obra, los servicios y los materiales que deberán prestarse y entregarse.

### **¿Quién debe obtener una licencia del DCWP?**

Toda persona que ofrezca, examine, venda, realice u obtenga un contrato de mejoras en el hogar como contratista debe obtener una licencia del DCWP.

La ley local 31 del 2020 anuló el requisito de licencia para los vendedores de mejoras en el hogar, personas que ofrecen o negocian contratos en nombre de contratistas. Desde el 9 de agosto del 2020, el DCWP ya no emite licencias a vendedores de mejoras en el hogar.

### **¿Quién no necesita solicitar una licencia del DCWP?**

Las siguientes personas no necesitan solicitar una licencia del DCWP:

- Un empleado individual que trabaje para el contratista, incluyendo a un vendedor
- Una persona que realiza un trabajo de mejoras en el hogar por un valor menor a \$200
- Plomeros y electricistas que actúen dentro del marco de su oficio autorizado
- Arquitectos e ingenieros que actúen exclusivamente dentro del marco de la arquitectura o de la ingeniería

### **¿En dónde debo colocar mi licencia como contratista de mejoras en el hogar?**

Debe colocar la licencia en su oficina de forma que todos los consumidores puedan verla o mostrársela a los clientes si lo solicitan.

### **¿Qué debo hacer si cambia el nombre comercial de la empresa, la dirección comercial o la titularidad (administración)?**

Debe informar al DCWP al menos 10 días antes de la fecha en la que cambiará el nombre comercial de la empresa o su dirección.

Debe informar al DCWP con antelación para obtener la aprobación de un cambio de titularidad (administración).

### **¿Cómo puede una persona obtener una licencia o renovarla?**

Debe enviar una solicitud al DCWP para obtener una licencia nueva o para renovar la que tiene. Es necesaria una licencia de contratista de mejoras en el hogar diferente para cada establecimiento.

Puede solicitar una licencia nueva:

- En persona y con cita previa únicamente en el Centro de Emisión de Licencias del DCWP (DCWP Licensing Center, 42 Broadway, New York, NY 10004) o en el Centro de Apoyo para Pequeñas Empresas de la Ciudad de Nueva York (NYC Small Business Support Center, 90-27 Sutphin Blvd., 4th Floor, Jamaica, NY 11435)
- En línea en [nyc.gov/BusinessToolbox](https://nyc.gov/BusinessToolbox)

Aproximadamente tres meses antes de que venza su licencia, el DCWP le enviará por correo un paquete de renovación de licencia. Puede renovar la licencia por correo, en persona en el Centro de Emisión de Licencias del DCWP o en el Centro de Apoyo para Pequeñas Empresas de la Ciudad de Nueva York, o en línea en [nyc.gov/BusinessToolbox](https://nyc.gov/BusinessToolbox).

## ¿Cuáles son los deberes y las responsabilidades del contratista principal?

1. El contratista principal deberá obtener todos los permisos, las licencias, los certificados de ocupación o las exoneraciones necesarios para completar el contrato de conformidad con las leyes de construcción estatales y locales.
2. Cada contratista de mejoras en el hogar deberá mantener durante seis (6) años o durante el período de cualquier garantía contractual, lo que sea mayor, copias de los contratos, libros de contabilidad y otros registros que reflejen todas las transacciones relacionadas con el negocio de mejoras en el hogar.
3. El contratista de mejoras en el hogar deberá usar todos los fondos recibidos para pagar los gastos que estén directamente relacionados con las mejoras en el hogar. El contratista no podrá usar los fondos que reciba para pagar gastos que no estén relacionados con la mejora en el hogar, a menos que este trabajo se haya completado y se hayan abonado todos los gastos de mano de obra directa, materiales y subcontratistas relacionados con la mejora en el hogar.
4. No se hará ningún trabajo ni se pagará dinero alguno hasta después del período de cancelación de 3 días.

### Un contratista no podrá:

1. Abandonar o no realizar el trabajo acordado.
2. Hacer ninguna declaración fraudulenta importante en la oferta de un contrato de mejoras en el hogar.
3. Cometer fraude en la ejecución de un contrato, una hipoteca, un pagaré u otro documento relacionado con la transacción de la mejora en el hogar.
4. Hacer ninguna publicidad que contenga declaraciones falsas, engañosas o confusas.
5. Infringir las leyes de construcción, sanitarias, de incendios y de salud.
6. Incumplir con informar al DCWP de algún cambio de titularidad (administración), nombre comercial o ubicación de la empresa.
7. Realizar negocios de mejoras en el hogar con un nombre distinto al nombre de la empresa o al nombre comercial ficticio (DBA) que aparece en la licencia.
8. Actuar como representante para un préstamo de vivienda o un préstamo de mejoras en el hogar para el consumidor ni anunciarlo, promoverlo o tramitarlo.

**¿El contratista deberá presentarle una cotización escrita al consumidor?**

Sí, si así lo solicita el consumidor. Puede cobrar una comisión razonable por la cotización, pero debe informar al consumidor de dicha comisión antes de presentarle la cotización, y deberá incluirla y detallarla en el precio total estimado del contrato.

**¿Cuáles son las sanciones por una declaración falsa o fraudulenta?**

Un contratista que mienta deberá pagar multas civiles de hasta \$500 por cada declaración falsa.

Además, el contrato que se celebre después de que se hayan hecho las declaraciones falsas podrá declararse nulo y sin efecto, y se podría ordenar al contratista que pague una indemnización al consumidor.

**¿Cuáles son las sanciones si un negocio de mejoras en el hogar opera sin licencia?**

Cualquier persona que sea propietaria de un negocio de mejoras en el hogar o lo opere sin licencia o después de que se suspenda o anule la licencia es culpable de un delito menor y podría ser objeto de procesamiento penal y recibir una condena de hasta seis (6) meses de prisión o tener que pagar una multa de \$1,000. Cada infracción se considera un delito independiente.

Además, dicha persona podría someterse a un procesamiento civil y afrontar multas de hasta \$100 diarios por estar involucrada en una actividad no autorizada o por ayudar en la operación de una persona o de un negocio sin licencia o ser cómplice de dicha operación.

Por último, el DCWP puede clausurar (cerrar) y confiscar (llevarse) las herramientas y los camiones usados en todas las tareas relacionadas con el trabajo no autorizado de mejoras en el hogar.

**II. Contratos y cancelaciones****¿De qué forma se debe hacer un contrato de mejoras en el hogar?**

Los contratos deben hacerse por escrito y los deben firmar todas las personas involucradas. Se le debe dar al consumidor una copia completa y legible del contrato en el momento de firmarlo y antes de iniciar cualquier trabajo. El contrato deberá estar elaborado en un inglés simple, a menos que se utilice otro idioma en la presentación oral (verbal) de ventas, en cuyo caso el contrato deberá estar en ese idioma y en inglés.

**Si un consumidor desea que se realice un trabajo adicional que no está dentro del contrato original, ¿qué debe hacer el contratista?**

El contratista deberá presentar una enmienda escrita al contrato, conocida como “orden de cambio”, y tanto el consumidor como el contratista deberán firmarla.

## ¿Qué información deberá contener un contrato de mejoras en el hogar?

1. La fecha de la transacción, el nombre del contratista, la dirección de la oficina, el número de teléfono y el número de licencia del DCWP.
2. La fecha aproximada de cuándo se iniciará el trabajo y de cuándo se considerará completo, incluida una declaración de cualquier situación que pueda modificar la fecha aproximada de finalización y si la fecha de finalización es una fecha fija y establecida por contrato.
3. La descripción del trabajo que se hará, los materiales que se facilitarán y el costo de mano de obra y materiales.
4. Un aviso al propietario que indique que si este no le paga al contratista o al subcontratista, el contratista o el subcontratista podrán presentar una demanda en contra del propietario.
5. Un aviso al propietario que indique que el contratista está legalmente obligado a depositar todos los pagos que reciba antes de la finalización del trabajo o que el contratista deberá dar una fianza o un contrato de indemnización al propietario que garantice la devolución o el pago adecuado según el contrato.
6. La programación de los pagos y los trabajos o servicios que se harán o prestarán si el contrato exige pagos parciales.
7. Debe quedar claramente indicada cualquier representación anunciada, incluyendo los cargos, las garantías o los seguros.
8. El contrato deberá informar al consumidor de que el contratista presentará un certificado de seguro de compensación para trabajadores antes de iniciar el trabajo.
9. El contrato deberá informar al consumidor de que el contratista obtendrá todos los permisos que exija la ley local.
10. El contrato debe incluir la siguiente información directamente arriba de las líneas de las firmas:

**“USTED, EL COMPRADOR, PUEDE CANCELAR ESTA TRANSACCIÓN EN CUALQUIER MOMENTO ANTES DE LA MEDIANOCHE DEL TERCER DÍA HÁBIL DESPUÉS DE LA FECHA DE ESTA TRANSACCIÓN. CONSULTE EL FORMULARIO DE AVISO DE CANCELACIÓN ADJUNTO PARA OBTENER UNA EXPLICACIÓN DE ESTE DERECHO”.**

Esta declaración debe estar en **negrita** y el tamaño de fuente debe ser de al menos 10 puntos.

### ¿Debe darle el contratista un Aviso de Cancelación por separado al consumidor?

Sí. En el momento en el que el consumidor firme el contrato, el contratista deberá adjuntar al contrato firmado dos copias de un formulario completado separado, titulado “**Aviso de Cancelación**”. El texto del formulario debe estar en **negrita**, y el tamaño de fuente debe ser de al menos 10 puntos. Debe estar en inglés y en cualquier otro idioma que la empresa use para negociar el contrato e incluir lo siguiente:

1. Nombre y dirección del contratista
2. Fecha de la transacción
3. Fecha hasta la que el consumidor puede dar el aviso de cancelación Y
4. Se debe incluir la siguiente afirmación:

#### **AVISO DE CANCELACIÓN**

(ESCRIBA LA FECHA DE LA TRANSACCIÓN)

PUEDE CANCELAR ESTA TRANSACCIÓN, SIN NINGUNA SANCIÓN NI OBLIGACIÓN, EN UN PLAZO DE TRES (3) DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LA FECHA DE ARRIBA.

SI CANCELA, CUALQUIER PROPIEDAD INTERCAMBIADA, CUALQUIER PAGO QUE USTED HIZO SEGÚN EL CONTRATO O LA VENTA Y CUALQUIER INSTRUMENTO NEGOCIABLE QUE USTED HAYA EJECUTADO SE DEVOLVERÁ EN UN PLAZO DE DIEZ (10) DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE QUE EL VENDEDOR RECIBA SU AVISO DE CANCELACIÓN, Y SE CANCELARÁ CUALQUIER INTERÉS DE GARANTÍA QUE SURJA DE LA TRANSACCIÓN.

SI CANCELA, DEBE FACILITAR AL VENDEDOR EN SU RESIDENCIA, EN CONDICIONES IGUAL DE BUENAS COMO CUANDO LOS RECIBIÓ, TODOS LOS BIENES QUE SE LE ENTREGARON SEGÚN ESTE CONTRATO O VENTA, O PUEDE, SI ASÍ LO QUIERE, CUMPLIR LAS INSTRUCCIONES DEL VENDEDOR SOBRE EL ENVÍO DE DEVOLUCIÓN DE LOS BIENES POR CUENTA Y RIESGO DEL VENDEDOR.

SI FACILITA LOS BIENES AL VENDEDOR Y ESTE NO LOS RECOGE EN UN PLAZO DE VEINTE (20) DÍAS DESPUÉS DE LA FECHA DE SU AVISO DE CANCELACIÓN, PUEDE CONSERVAR O DESECHAR LOS BIENES SIN NINGUNA OBLIGACIÓN ADICIONAL. SI NO FACILITA LOS BIENES AL VENDEDOR, O SI ACEPTA DEVOLVER LOS BIENES Y NO LO HACE, ENTONCES SIGUE SIENDO RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS OBLIGACIONES SEGÚN EL CONTRATO.

PARA CANCELAR ESTA TRANSACCIÓN, ENVÍE POR CORREO O ENTREGUE UNA COPIA FIRMADA Y FECHADA DE ESTE AVISO DE CANCELACIÓN O CUALQUIER OTRO AVISO ESCRITO A [NOMBRE DEL VENDEDOR] EN [DIRECCIÓN DE LA EMPRESA DEL VENDEDOR] A MÁS TARDAR LA MEDIANOCHE DEL [FECHA] \_\_\_\_.

POR LA PRESENTE, CANCELO ESTA TRANSACCIÓN.

---

(Firma del consumidor/comprador, nombre en letra de molde y la fecha)

**¿Deberá el contratista informar al consumidor verbalmente de su derecho a la cancelación?**

Sí. El contratista deberá informar al consumidor, en el momento de firmar el contrato, de su derecho a cancelar un contrato de mejoras en el hogar en un plazo de tres (3) días hábiles después de la fecha en la que se celebró el contrato.

**¿Qué sucede si el contratista no cumple las disposiciones que exigen que se informe al consumidor, verbalmente y por escrito, de su derecho a la cancelación?**

El consumidor podrá cancelar el contrato hasta que el contratista cumpla el requisito de informarlo a este, verbalmente y por escrito, de su derecho a la cancelación.

**¿Qué debe hacer el contratista si un consumidor quiere cancelar el contrato?**

El contratista deberá respetar cualquier aviso válido de cancelación y en el plazo de los siguientes diez (10) días hábiles deberá:

1. Reembolsar todos los pagos hechos según el contrato.
2. Cancelar y devolver cualquier dinero pagado en relación con el contrato.
3. Dar por terminado cualquier interés de garantía. Y
4. Notificar al consumidor si el contratista pretende recuperar o abandonar cualquier material enviado o entregado.

### **III. Publicidad y prácticas de ventas**

**Las siguientes normas son los conceptos básicos para realizar la publicidad de mejoras en el hogar:**

1. Cualquier material escrito de publicidad y ventas deberá contener el número de licencia del contratista de mejoras en el hogar del DCWP.
2. Los precios y las descripciones anunciados no deben ser engañosos ni confusos.
3. Los títulos no deberán ser exagerados ni engañosos.
4. Un anuncio de “ahorro” no puede sugerir que el monto especificado es el precio de venta.
5. Las descripciones y las ilustraciones de los artículos o de las ofertas anunciados deberán representar exactamente el producto en cuanto a tamaño, calidad, cantidad y diseño.
6. Cualquier descripción del material deberá ser precisa.
7. Cuando se usan precios o condiciones de crédito, se debe describir exactamente lo que se ofrece.



8. Si la instalación no está incluida, el anuncio deberá indicarlo claramente.
9. No podrá usar frases como “Directamente de la fábrica a usted” y “Compre al fabricante”, a menos que realmente usted fabrique o produzca esos artículos.
10. No puede dar garantías de “por vida”. Solo se podrán dar garantías que abarquen la vida útil normal del artículo o servicio. En caso de defectos en los materiales y en la mano de obra, no podrá dar una garantía más allá del período en el que es más probable que aparezcan dichos defectos.

#### **IV. Conocimiento comercial y de la industria en general**

##### **¿Quién deberá obtener los permisos?**

Es obligación del contratista principal obtener todos los permisos, las licencias y los certificados de ocupación o las exoneraciones especiales necesarios de conformidad con las leyes de construcción estatales o locales vigentes. Ningún contratista podrá transferir la responsabilidad al consumidor.

##### **¿Adónde debe dirigirse el contratista para obtener un permiso para la ampliación o la modificación de una casa?**

El contratista puede obtener todos los permisos necesarios del Departamento de Edificación de la Ciudad de Nueva York. El contratista deberá asegurarse de que todas las ampliaciones o modificaciones cumplan las normas de los códigos de construcción y que no infrinjan las leyes locales de zonas. Por último, aunque el contratista puede recoger los permisos en el DOB, se exige que sea un arquitecto certificado o un ingeniero autorizado quien presente las modificaciones a los planos de los edificios ante el DOB.

##### **¿Cuál es la diferencia entre un subcontratista y un empleado?**

Un subcontratista es una persona individual que hace negocios por su cuenta o una empresa que hace negocios por su cuenta y es contratada por el contratista principal para realizar parte de lo estipulado en el contrato de mejoras en el hogar. Un empleado trabaja por un sueldo y está bajo la supervisión y el control directos del empleador (contratista principal o subcontratista).

##### **¿Cuál es la utilidad neta de un trabajo?**

La utilidad neta es la utilidad final de cualquier trabajo después de deducir los gastos.

##### **¿Debe tener el subcontratista una licencia del DCWP?**

Sí. Un subcontratista, a diferencia del empleado de un contratista general, deberá contar con una licencia del DCWP para realizar trabajos de mejoras en el hogar en la Ciudad de Nueva York.

El DOB otorga licencias a electricistas y plomeros.

**¿Cuáles son algunas de sus obligaciones con respecto a los empleados?**

Deberá cubrir a los empleados con un seguro por discapacidad y un seguro de compensación para trabajadores.

Deberá informar los sueldos de los empleados ante el Servicio de Rentas Internas (Internal Revenue Service, IRS) y deberá retener los impuestos.

Además, deberá cumplir las leyes federales de inmigración que exigen que los empleadores se aseguren de que los empleados tengan autorización legal para trabajar en los Estados Unidos.

**¿Puede un contratista obtener una fianza de cumplimiento o participar en el Fondo Fiduciario de mejoras en el hogar del DCWP?**

Sí. Un contratista puede obtener una fianza de cumplimiento o contribuir al Fondo Fiduciario de mejoras en el hogar del DCWP cada dos años.

**¿Qué se necesita hacer para pintar el exterior de una casa que tiene más de un piso?**

Es posible que necesite un andamio suspendido y un permiso de aparejos del DOB para pintar el exterior de una casa que tenga más de un piso, a menos que se pueda usar una escalera para hacer el trabajo. Debe comunicarse con el DOB para obtener más información antes de iniciar el trabajo.

**¿Quién es el responsable de obtener un Certificado de Ocupación con enmiendas?**

Si es necesario obtener un Certificado de Ocupación con enmiendas, es responsabilidad del contratista obtenerlo en nombre del consumidor. Solo un arquitecto certificado o un ingeniero profesional podrán presentar el Certificado de Ocupación con enmiendas real ante el DOB.

**¿Es necesario que el contratista de mejoras en el hogar contrate a un electricista certificado para hacer determinados tipos de trabajo?**

Deberá usar los servicios de un electricista certificado para instalar cualquier elemento relacionado con la luz, calefacción y energía eléctrica, independientemente del voltaje.

**¿Cómo debe el contratista manejar los impuestos sobre las ventas?**

Los contratistas deberán cobrarle al consumidor los impuestos sobre las ventas por reparaciones.

**¿Qué tipo de trabajo califica como mejora al capital?**

Agregar un baño a una casa es un ejemplo de mejora al capital.

Las reparaciones como arreglar el marco de una ventana o pintar la sala de estar no califican como mejoras al capital.

**Cuando se hace una ampliación a una casa, ¿qué es lo primero que debe hacer el contratista antes de empezar a trabajar?**

Lo primero que debe hacer un contratista antes de empezar a trabajar en una casa es consultar con un arquitecto o un ingeniero certificado, no con el DOB, para determinar si el propietario puede hacer la ampliación y seguir cumpliendo las leyes de zonas vigentes.

**¿Adónde debe dirigirse el contratista para obtener un permiso para colocar un contenedor de basura en la calle?**

El contratista deberá comunicarse con el Departamento de Transporte para obtener un permiso para un contenedor de basura.

**¿Debe obtener el contratista de mejoras en el hogar un permiso para hacer un trabajo en una acera?**

Sí. El trabajo en las aceras requiere un permiso del DOT. Llame al 311 o visite [www.nyc.gov/dot](http://www.nyc.gov/dot).

**¿Qué debe hacer un contratista para remolcar o transportar los residuos producto del trabajo de mejoras en el hogar?**

Si planea remolcar o transportar residuos producto de las operaciones de su negocio, debe obtener un registro de transportista de clase uno de la Comisión de Integridad Comercial (Business Integrity Commission) de la Ciudad de Nueva York. Para presentar una solicitud y obtener más información, llame al 311 o visite [www.nyc.gov/bic](http://www.nyc.gov/bic).