

쇼핑 관련 권리

호주 소비자 법에 의한 소비자 쇼핑 권리 가이드

환불은 언제 받을 수 있나요?

구입하신 물품에 문제가 있을 경우 상점에서는 교환, 환불, 수리 및 기타 형식의 '보상'을 해야 할 수 있습니다. 어떤 보상을 하느냐는 해당 문제에 따라 달라집니다.

상점에서 해결해야 할 문제는 어떤 것입니까?

하자가 있는 경우.

상품과 서비스 모두 반드시 적절한 품질을 보유해야 하며 따라서 하자가 있을 경우 반품을 요구할 수 있습니다.

상품은 다음과 같은 경우 하자가 있는 것으로 간주됩니다:

- 상품이 정상적인 제 기능을 하지 못하는 경우 - 예, 빵을 굽지 못하는 토스터기
- 결함이 있는 경우 - 구입한 후 얼마 되지 않아 떨어진 토스터기 타이머
- 외관이나 마감상의 문제가 있는 경우 - 스크래치가 있는 토스터기
- 안전하지 않은 경우 - 불꽃이 튀는 토스터기
- 내구성이 좋지 않은 경우 - 구입한지 3개월 만에 망가진 토스터기.

다음과 같은 경우에는 물건을 반품할 수 없습니다:

- 구입하기 전에 가게에서 제품의 눈에 안 띄는 문제에 대해 이미 들은 경우 (혹은 안내문이 붙은 경우)
- 물건을 구입하기 전에 물건을 잘 점검하였으며, 눈에 띄는 만한 문제점을 찾지 못한 경우
- '비상식적'인 방법으로 물건을 사용한 경우, 또는
- 물건을 오랜 기간 사용한 경우

사용한 후에 제품에 하자를 발견한 경우.

소비자는 다음과 같은 경우에도 하자 제품을 반품할 수 있습니다:

- 닳았거나 사용한 경우
- 상품 가격표나 라벨을 떼 경우, 또는
- 원래 포장을 제거한 경우.

새로 산 셔츠를 몇 번 입었습니다. 그런데 처음 세탁할 때 라벨에 적힌 대로 했음에도 불구하고 염색이 빠졌어요.

샘플이나 시연 모델과 실제 상품이 다른 경우.

샘플을 써보거나 모델을 보고 상품을 구입할 경우 반드시 샘플과 본 상품이 일치해야 합니다. 본품이 샘플과 너무 달라서 본품대로라면 상품을 구입하지 않았을 경우 환불을 요구할 수 있습니다.

직물 샘플을 보고 소파를 주문했는데 제품을 막상 받아보니 샘플과 색이 달랐어요.

설명과 상품이 다른 경우

상품은 반드시 그 설명과 일치해야 합니다(예, 라벨이나 TV광고). 만일 상품이 설명과 상당한 차이가 있어 본품대로라면 구입하지 않았을 경우 환불을 요구할 수 있습니다.

상점의 카탈로그에서 '가족'이라고 표기된 지갑을 구매했습니다. 집에 와서 확인하니 사실은 비닐제품이었습니다.

판매원이 설명한 기능을 상품이 할 수 없는 경우.

판매원이 설명한 기능을 상품이 하지 못하는 경우 제품을 반품할 수 있습니다.

다이빙할 때 착용할 수 있다는 판매원의 설명을 듣고 시계를 샀습니다. 그런데 바다에서 착용했을 때 시계에 물이 가득 찼습니다.

상품에 소비자가 요구했던 기능이 없는 경우.

다음과 같은 경우 상품이 특정한 기능을 수행하지 않거나 특정 목적에 부합하지 못하는 경우 제품을 반품할 수 있습니다:

- 상품을 구매하기 전, 판매원에게 원하는 상품 기능이 무엇인지 설명한 경우
- 상품을 고를 때 상점의 조언에 따라 구입했을 경우.

자동차 딜러에게 내 보트를 끌 수 있는 차를 원한다고 했습니다. 딜러가 그런 용도에 적합하다고 하여 저는 그에게 차 한 대를 구매했습니다. 그날 밤 안전 관련 매뉴얼을 읽어보고, 제 새 차가 어떤 보트도 안전하게 끌 수 없다는 것을 알게 되었습니다.

고객 변심의 경우.

상점에서는 고객이 단순히 변심했다고 해서 반품을 받아주어야 할 의무는 없습니다. 그러나 일부 상점에는 '고객 변심 구매'에 대한 환불, 교환, 또는 적립 교환증을 제공하는 상점 고유의 방침이 있습니다.

영수증이 없는 경우.

고객은 환불하고자 하는 상품이 해당 상점의 물건이라는 것을 증명해야 합니다. 현금 지불 영수증을 가지고 있지 않을 경우, 다음 중 하나를 제시할 수 있습니다.

- 신용카드 전표
- 계약에 의한 약정
- 전화나 인터넷 구매 확인서 또는 영수증 번호.

선물로 받은 경우.

선물로 상품을 받은 사람도 상품을 직접 구매한 사람과 동일한 반품 자격을 가집니다. 그러나 구매 증거가 있을 경우에만 반환할 수 있습니다. 위의 내용을 참고하십시오.

정보안내서

세일 기간에 구매한 경우

세일로 산 상품에 대해서도 정가로 구매한 상품과 동일한 반품 권리가 있습니다. 그렇기 때문에 '세일 상품의 경우 반품 불가'라는 표지를 붙이는 것은 불법입니다.

그러나 상점에서 미리 알려준 문제나, 물건을 살펴볼 때 충분히 발견할 수 있을 만한 문제 때문에 반품하는 것은 불가능합니다. 예 - '할인 상품 - 스티치 이상'이라는 택이 붙어있는 셔츠.

'세일' 상품의 예는 다음과 같습니다:

- 할인 가격 제품
- '샘플 및 중고 제품' 선반에 있는 제품
- 공장 아울렛에서 구한 상품.

중고로 구매한 경우.

상점 구매: 중고품에 대해서도 새 상품과 동일한 반품 권리가 있습니다. 그러나 구매 시 제품의 연식, 가격 및 상태를 고려해야만 합니다.

개인 판매자 구매: 판매자들은 소비자가 구매한 상품에 대해 반품, 교환 또는 수리할 의무가 없습니다. (예, 거라지 세일 또는 신문 판매 광고를 통한 경우).

인터넷에서 구매한 경우.

호주 사업체의 웹사이트에서 상품을 구매했을 경우 상점에서 산 것과 동일한 반품 권리를 가집니다. 개인 판매자로부터 구매했을 경우에는 다를 수 있습니다. 위의 내용을 참고하십시오.

보상 자격이 있다면, 반품, 수리 또는 교환 중 어디에 해당할까요?

다음과 같이 어떤 문제인지에 따라 달라집니다.

큰 문제 - 고칠 수 없거나 고치는 데 너무 시간이 많이 걸리거나 어려울 경우.

다음 중 선택할 수 있습니다:

- 상품을 반품하고 환불을 받거나 교환을 받습니다. 또는
- 상품을 그대로 소지하되 상품가치가 하락한 만큼 보상을 받습니다.

작은 문제 - 적당한 시간 안에 고칠 수 있는 경우.

고객은 먼저 상점에 문제점을 고칠 수 있는 기회를 주어야 합니다. 상점에서는 환불, 수리 또는 교환 중 선택하여 합당한 조치를 취할 수 있습니다. 만일 상점에서 상품을 수리하기로 선택할 경우, 상품을 제조업체에 반납(및 처리)하는 것은 그들의 책임입니다.

만일 상점에서 문제를 해결하는 데 시간이 너무 오래 걸리거나 혹은 이를 거부한다면 다음과 같은 조치를 취할 수 있습니다.

- 상품을 반품하고 환불이나 교환을 요청하십시오. 또는
- 다른 사람에게 수리를 맡기고 상점에 적절한 비용을 청구하십시오.

보다 자세한 정보는 현지 소비자 보호 기관에 연락하십시오.
언어적인 도움이 필요하시면, 13 14 50으로 전화하십시오. (한국어 통역사를 부탁드립니다.)

Australian Capital Territory
Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

New South Wales
NSW Fair Trading T. 13 32 20

Northern Territory
Office of Consumer Affairs T. (02) 6207 3000

Queensland
Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

South Australia
Office of Consumer & Business Affairs T. (08) 8204 9777

Tasmania
Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

Victoria
Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

Western Australia
Department of Commerce T. 1300 30 40 54

호주 경쟁 및 소비자 위원회(Australian Competition and Consumer Commission)는 경쟁, 공정 거래, 그리고 소비자 보호에 대한 전국적인 책임을 보유하고 있으며, 1300 302 502번으로 연락하실 수 있습니다.