

귀하의 권리를 행사하십시오 - 수리, 교환, 환불

소비자가 상품을 구입할 때에는 모든 면에서 해당 상품의 품질이 우수하며 정상적으로 작동할 것을 기대할 권리가 있습니다.

호주의 신규 소비자보호법에 따르면, 소비자가 상품을 구입하였으나 그 품질에 하자가 있을 경우 상품을 구입한 곳에 다시 가져가 업체에 그 문제를 해결해 달라고 요구할 수 있습니다.

업체는 문제의 심각성 정도에 따라 해당 상품을 수리하거나 교환, 또는 돈으로 환불해 줄 의무가 있습니다. 또한 소비자가 주문한 서비스가 적정한 수준에 달하지 못했을 때에도 동일한 원칙이 적용됩니다.

이러한 권리는 소비자 보증이라 불리며, 상점이나 온라인을 통해 신규 또는 중고로 구입하거나 임대한 모든 물품과 서비스에 적용됩니다.

넓은 의미에서 소비자 보증은 호주에서 판매되는 모든 물품은 허용 가능한 품질이어야 하며, 소비자가 이해한 용도에 적합하여야 하고 제시된 상품 설명 내용과 일치하여야 한다고 명시하고 있습니다.

수리 시설과 여분의 부품은 일정 기간 동안 구입할 수 있어야 하며, 공급업체와 제조업체는 물품에 해당하는 모든 보증 사항을 준수하여야 합니다.

서비스는 그에 합당한 주의와 기술을 토대로 제공되어야 하며, 당사자간에 합의한 일정이 없었다면 적정한 기일 안에 마무리되어야 합니다.

상품이나 서비스가 소비자 보증을 충족시키지 못할 경우 이를 해결할 수 있는 최적의 방법은 그 문제가 얼마나 심각한 지에 달려 있습니다. 심각한 문제라면, 소비자에게는 환불이나 상품 교환 (또는 서비스의 경우 보상) 중 어느 하나를 선택할 권리가 있습니다.

상품의 심각한 문제란 다음과 같은 경우를 말합니다:

- 소비자가 그 문제를 알고 있었다면 상품을 구입하지 않았을 정도로 문제가 있을 때. 예, 새로운 세탁기의 모터가 3개월 후에 고장 난 경우.
- 상품이 안전하지 않을 때 - 배선이 잘못된 전기 담요

- 샘플이나 설명서의 내용과 상품이 상당히 다를 때 - 인터넷에서 파란색 티셔츠를 주문하였으나 빨간색 티셔츠가 배송된 경우
- 공급업체가 말한 기능 또는 소비자가 원하는 대로 상품이 작동하지 않을 때 - 80kg 을 운반할 수 있다는 판매업체의 말과는 달리 50kg 을 운반하는 도중에 고장 나 버린 카트

또한 소비자가 지불한 가격에서부터 하락한 가치만큼, 또는 하자가 있는 상품으로 인해 야기된 손실이나 손해에 대해서도 보상을 청구할 수 있습니다.

심각한 문제가 아니라면, 업체는 상품의 수리나 교환, 환불, 또는 서비스상의 문제를 해결하는 방법 중에서 어느 하나를 선택할 수 있습니다.

그러나, 소비자가 상품을 잘못 사용하였거나 훼손시켰을 때, 또는 원하는 상품의 용도를 판매업체에 충분히 설명하지 않았을 때 – 또는 단순히 생각이 달라졌다면 소비자에게는 보상받을 권리가 없습니다.

공급업체가 소비자에게 무엇을 말하든지 간에 그 업체는 소비자 보증에 해당하는 사항을 제한하거나 거부할 수 없습니다.

판매업체가 소비자에게 소비자 보증에 의거한 권리를 행사하려면 그 대가를 지불해야 한다고 말하거나, 또는 소비자로 하여금 자신의 권리가 적용되지 않는다고 생각하게 유도하는 행위는 불법입니다.

한 예로서, “환불 불가” 표시를 들 수 있습니다. *세일 품목은 환불 불가* 및 *구입 후 30 일 경과 시 환불 불가* 표시는 어떠한 상황 (심지어 상품이나 서비스에 심각한 문제가 있을 때 조치)에서도 환불이 불가능하다고 암시하고 있습니다. 그러나 이것은 전혀 맞지 않습니다.

또한 개인 용품이나 가정 용품을 구입할 때에는 보통 제조업체의 보증이 달려 있으며, 추가로 연장 보증을 제시하는 업체들도 많습니다.

이러한 보증이 소비자 보증을 대체하지 않음을 명심하시기 바랍니다. 다시 말하자면, 제조업체의 보증서가 없거나 보증 기간이 만료된 후에도 여전히 수리나 교환, 또는 환불을 받을 권리가 주어질 수 있습니다.

상품이나 서비스의 문제가 있을 때에는 먼저 구입처에 연락하여야 합니다. 이 때 해당 업체가 도와주기를 거절할 경우에는 거주지의 소비자 보호 단체나 **ACCC**에 연락하시기 바랍니다.

더 자세한 내용은 www.australia.gov.au/consumerrights¹를 참고하십시오.

¹ 주: 이 웹사이트는 2012 년 2 월 5 일부터 유효합니다.