



AUSTRALIAN COMPETITION  
& CONSUMER COMMISSION

# 소비자를 위한 코로나19 (코로나바이러스) 관련 안내

2020년 6월

코로나19에 따른 정부 방역관리 규제로 인해 예약이 취소되거나 선주문한 상품과 서비스 제공에 차질을 빚는 업체가 발생하여 호주 소비자의 생활에 많은 영향이 있습니다. 모두 어려운 시기이지만 이런 경우에 해당되는 소비자들을 위해 상거래업체가 지켜야 할 의무와 소비자의 권리를 안내해드립니다.

## 현 시국 관련 소비자의 권리는?

- 어려운 시기이지만 업체는 상황을 감안하여 소비자를 공정하게 대우하고 합당한 대안선택을 제공해야 합니다. 상품이나 서비스 제공에 문제가 발생한 경우 사업체에서는 적극적으로 소비자에게 명확하게 알려야 합니다.
- 호주 소비자법에 규정된 [소비자보장권](#)은 소비자가 구매를 하면 자동적으로 당시의 조건과 동일한 하자없는 상품과 서비스의 제공이 보장되어야 한다고 규정하고 있습니다. 그렇지 못한 경우에는 환불, 적립권, 쿠폰 등으로 대체 제공될 수 있습니다.
- 정부규제로 인해서 청약해지나 취소가 발생한 경우에는 [소비자보장권](#)에 의한 소비자의 권리가 제한될 수 있습니다.
- 예약 당시 또는 구매 당시의 이용약관과 조건은 그대로 적용되며, 업체가 추후에 당시의 약관을 변경하거나 소비자권리를 무시하는 것은 허용되지 않습니다.
- 상황에 따를 수는 있으나 소비자는 관습법, 계약법, 관할 주법령 등에 의해 보호받을 수도 있습니다. [조언이 필요하시면 해당 지역의 소비자보호 기관 \[www.accc.gov.au/localCPA\]\(http://www.accc.gov.au/localCPA\)으로 문의하시기 바랍니다.](#)

## 예약 취소

- 코로나19 정부규제의 영향으로 (여행상품, 결혼식, 행사 등의) 예약이 취소된 경우에 대한 ACCC 호주경쟁및소비자위원회의 입장은 소비자에게 환불, 적립권, 쿠폰 등을 제공하도록 하고 있습니다. 다만, 결제 당시에 해당 예약에 대해 제시된 이용약관 및 조건에 따라 달라질 수 있습니다.
- 취소된 예약 때문에 (숙소, 기념촬영, 화환 등) 부수 상품과 서비스의 이용이 연쇄적으로 불필요하게 된 경우에는 소비자 측에서 해당 업체에 연락하여 환불, 대체서비스, 쿠폰 등의 제공이 가능한지 여부를 문의하도록 하십시오.
- 취소된 예약이 예약전문 제3자 사이트를 통해 이루어진 경우에는 소비자가 거래한 업체가 제3자 예약업체이므로 그 사이트로 직접 환불 등을 문의하여야 합니다.
- 여행자보험에 가입하신 경우 여행예약 취소에 대한 보상이 가능한지 확인해 보시기 바랍니다.

## 스포츠 클럽/ 협회 이용권 및 회원권 비용

- 선불로 구매한 회원제 이용권에 대해서 사용기간 중 서비스 제공시점이 중단되거나 취소된 경우, 정부규제에 따른 서비스 중지의 경우는 환불을 못 받을 수도 있습니다.
- ACCC 호주경쟁및소비자위원회의 입장은 2020년도에 중단된 시즌기간에 대해서 소비자에게 환불이나 적립권, 쿠폰이 제공되도록 하고 있습니다. 다만, 회원약관과 조건에 따라 달라질 수 있습니다.
- 서비스 제공이 없는 기간 동안은 정기 회원비나 납입비를 지불하지 않아도 됩니다. 정기 납입금이 있었던 경우 차후 시즌에 사용할 수 있도록 적립금으로 예치할 것을 요청할 수 있습니다.

## 전자통신 서비스

- 코로나19로 인해서 많은 인구가 재택근무와 온라인 학습을 하게 되어 인터넷 서비스 제공에도 차질이 발생하고 있습니다.
- [가정내 인터넷 서비스의 성능을 최대화 \(www.accc.gov.au/homebroadband\)](http://www.accc.gov.au/homebroadband) 할 수 있는 방법이 있습니다. 인터넷 문제가 지속되는 경우 인터넷 회사에 문의하시기 바랍니다.
- 가정경제상황의 변화로 사용료 납부에 어려움이 있으신 경우, 일부 통신회사에서는 재정고충지원 프로그램의 혜택을 제공하거나 연체료를 면제하고 있습니다. 서비스 제공사의 홈페이지를 통해 이용가능한 혜택과 방법을 확인하십시오.

## 일반적 구매관련 안내

- **선지불 이용권:** 선불로 결제를 하였으나 서비스 제공을 받지 못한 경우 제공업체로부터 선지불 이용기한을 연장받도록 하십시오.
- **이용권 정기납입비:** 잠정적 휴업으로 서비스 제공이 중단된 기간 동안에는 이용 고객에게 정기 납입비를 받을 수 없습니다.
- **상품권:** 업체에서는 자사에서 발행된 상품권의 가치를 유지하고 사용이 불가한 기간만큼 상품권 사용기한을 연장해야 합니다.
- **배송지연:** 국제항공편의 지연과 국내항공편 감축, 온라인 구매량의 대량확대 등으로 인해서 호주우체국의 배달이 지연되고 있다는 공지가 있으며, 택배 및 배달업체의 영업에도 지장이 있습니다. 판매업체에서는 고객에게 구매이전 시점과 결제시점에 배송지연의 가능성에 대해 명확하게 공지하고 고객에게 배송상황을 알려야 합니다.

- **하자상품:** 상품에 하자가 있을 경우, 소비자는 수리, 교환, 환불의 권리를 갖습니다. 업체에 직접 연락하여 제품의 수리나 환불을 위한 반품 절차를 문의하십시오.
- **서비스 내용의 변경:** 제공되는 서비스의 내용이 변경된 경우, 업체에서는 소비자에게 변경된 내용을 정확히 알릴 의무가 있으며, 소비자는 이용을 유지하거나 중지할 선택권을 가지게 됩니다. 서비스 중지를 희망하시는 경우 업체에 의사를 전달하시고, 그 이후에는 업체에서 소비자에게 변경된 서비스에 대한 비용을 요구할 수 없습니다.
- **업체 도산:** 상품권이나 선불이용권을 가진 소비자는 업체가 법정관리 중인 상태라도 영업을 지속하는 동안은 상품이나 서비스를 제공받을 수 있습니다. 각 거래에 대한 소비자 제공 방식은 법정관리자가 공표한 내용에 따르게 됩니다. 업체의 영업이 전면중지된 경우에는 소비자는 일반적으로 무담보 채권자가 됩니다.

서비스 제공업체에서 정부규제 준수를 위해 서비스를 철회하거나 취소한 경우가 아니라, 소비자 본인이 코로나19 상황에 대한 우려로 인해서 청약철회나 취소를 희망하는 경우는 고객의 '단순변심'으로 간주될 수 있으므로, 소비자가 직접 해당업체에 연락하여 환불이나 차후사용이 가능한 쿠폰, 적립금 등으로 대체제공이 가능한지 여부를 문의하셔야 합니다.

[호주경쟁및소비자위원회 소비자 홈페이지](#)에 더 자세히 안내되어 있습니다.