

쇼핑 관련 권리

호주 소비자 법에 의한 소비자 쇼핑 권리 가이드

호주 소비자 법에 의한 소비자 쇼핑 권리 가이드

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 3 개월 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 띄지 못한 문제점을 찾지 못한 경우
- '비상식적'인 방법으로 물건을 사용한 경우, 또는
- 물건을 오랜 기간 사용한 경우

사용한 후에 제품에 하자를 발견한 경우.

사용한 후에 제품에 하자를 발견한 경우.

- 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 데로 했음에도 불구하고 염색이 빠졌어요.

샘플이나 시연 모델과 실제 상품이 다른 경우.

샘플을 써보거나 모델을 보고 상품을 구입할 경우 반드시 샘플과 본 상품이 일치해야 합니다. 본 상품이 너무 달라 이를 알았다면 구매하지 않았을 경우, 환불할 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 TV 광고). 만일 상품이 설명과 상당한 차이가 있어 본품대로라면 구입하지 않았을 경우 환불을 요구할 수 있습니다.

상점의 카탈로그에서 '가죽'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 상점에서는 '변심' 구매에 대해 환불, 교환 혹은 신용전표 제공 등 상점내 정책이 있을 수 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.

세일 기간에 구매한 경우

세일로 산 상품에 대해서도 정가로 구매한 상품과 동일한 반품권리가 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

다음과 같이 어떤 문제인지에 따라 달라집니다.

큰 문제 - 고칠 수 없거나 고치는 데 너무 시간이 많이 들거나 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.