

소비자로서 여러분의 권리를 확인하십시오



공정거래법은 대규모 기업부터 소규모 영업점까지, 모든 거래 관계자에게 적용됩니다. 여러분이 개인용으로 거래되는 제품 또는 서비스를 구매했다면 소비자보장법이 적용됩니다.



공정거래법

공정거래법은 호텔 체인점, 항공사 및 백화점 같은 대규모 기업부터 선물 가판대나 아이스크림 좌판 등 소규모 또는 임시 영업점까지 모든 거래 관계자에게 적용됩니다.

이 법은 영업점이 소비자를 현혹하거나 잘못된 정보를 제공하거나 불공정한 거래 관행을 따르는 것을 불법으로 규정합니다.

공정거래법은 다음과 같은 경우에 적용됩니다.

- 제품 및 서비스 판촉과 판매의 모든 측면
- 제품 또는 서비스에 관해 구두 또는 서면으로 진행된 모든 내용
- 그림, 광고 또는 판촉물이 제공하는 모든 이미지





소비자보장법

여러분이 개인용으로 거래되는 제품 또는 서비스를 구매했다면 소비자보장법이 적용됩니다.

이 법은 사적인 판매에는 적용되지 않습니다.

이 법은 제품이나 서비스가 다음과 같은 경우에 보장을 제공합니다.

- 허용 가능한 품질이어야 함
- 합목적성을 지녀야 함
- 설명과 일치해야 함
- 합의된 시간에 전달되거나, 기간이 정해져 있지 않았다면 합리적인 시간 내에 전달되어야 함
- 견본 또는 전시용 모델과 일치해야 함
- 판매권이 있는 거래자가 판매해야 함
- (제조업체의) 가용 예비부품 및 수리 시설 지원을 받아야 함

서비스는 다음과 같아야 합니다.

- 합리적인 관리와 기술로 제공되어야 함
- 합목적성을 지녀야 함
- 합리적인 시간 내에 제공되어야 함
- 합리적인 가격으로 제공되어야 함

가격 책정

가격 책정과 관련하여 여러분에게는 여러 가지 권리가 있습니다.

예를 들어, 여러분은 자전거 판매점에서 다양한 자전거의 가격을 봅니다. 여러분은 다음과 같은 사항을 기대할 수 있습니다.

- 가격 표가 명확하고 정확해야 함(판매용, 가격 비교 및 가격인하 포함)
- GST가 가격에 포함되어 있거나, 포함되어 있지 않다면 분명히 알 수 있도록 되어 있어야 함
- 추가 요금이 명확하게 되어 있어야 함



권리를 이행하는 방법

제품 또는 서비스에 문제가 있을 때 여러분이 먼저 해야 할 일은 여러분이 해당 제품 또는 서비스를 구매한 거래자에게 연락하는 것입니다. 통상위원회는 소비자보장법을 시행할 수 없으며, 여러분은 스스로 사적인 조치를 취해야 합니다. 저희는 이러한 종류의 분쟁을 해결하는 데 있어 분쟁재판소를 권장합니다.

www.consumeraffairs.govt.nz에서 소비자보장법에 따른 여러분의 권리에 대해 자세하게 확인하실 수 있습니다.

연장 보증

연장 보증은 일상 보증과 다릅니다. 이 보증은 제품 또는 서비스에 대한 추가 요금으로 구매되기 때문입니다. 일상 보증은 일반적으로 추가 요금 없이 제품 또는 서비스의 성능에 대해 제공되는 보증입니다.

예를 들어, 여러분이 새로운 TV를 소매업자에게서 샀고 판매원이 연장 보증을 구매할 것을 제안했습니다. 다음이 여러분에게 제공되어야 합니다.

- 구매 시 연장 보증 계약서 사본. 이 계약서는 쉬운 문장으로 이루어져야 하고 날짜가 기입되어야 하며 약관의 모든 내용을 포함하고 있어야 합니다. 여기에는 보증이 만료되는 시점과 이러한 확대에 대해 지불해야 하는 가격 등이 포함됩니다.
- 소비자보장법에 따라 여러분이 지니게 되는 권리의 요약과 이러한 권리와 연장 보증으로 제공되는 추가 보호와의 비교.
- 공정거래법에 따라 여러분의 계약을 취소할 수 있는 권리의 요약.

여러분은 다음과 같은 경우에 연장 보증 계약을 취소할 수 있습니다.

- 계약서 사본 수령 시점부터 5근무일 이내에
- 보증인이 위에 설명한 모든 의무를 이행하지 않을 경우 언제든지

자세한 내용은 저희 연장 보증 자료집에서 확인할 수 있습니다.

방문판매와 텔레마케팅 판매

가정이나 직장에서 또는 전화를 통해 여러분에게 물건을 판매하려고 하는 판매원이 여러분에게 접근해 오는 경우(여러분이 그들을 초대하지 않은 경우), 청하지 않은 직접 판매와 관련된 규칙이 적용됩니다.

예를 들어, 여러분은 집에서 저녁 준비를 하는 중에 예상치 못한 노크 소리를 듣거나 예상치 못한 전화를 받을 수 있습니다. 그들은 여러분에게 새로운 전화 및 인터넷 패키지를 판매하려는 판매원입니다.

여러분에게는 다음과 같은 권리가 있습니다.

- 취소할 권리와 취소 방법에 대해 들을 권리.
- 모든 필요한 정보를 포함하고 있는 계약서. 이러한 정보가 포함되지 않은 경우, 언제든지 취소할 수 있는 권리가 여러분에게 있습니다.
- 제안을 거절할 권리 - 판매원이 무엇을 제안하는지 충분히 이해하지 못하거나 압박을 받는다고 느낄 경우, 어떤 것에도 동의하지 마십시오.
- 계약서 사본을 받은 시점으로부터 5근무일 이내에 어떤 이유로든 마음을 바꾸어 계약을 취소할 수 있는 권리.

여러분이 계약을 취소하기로 결정한다면.

- 공급자는 여러분이 이미 지불한 금액을 즉시 환불해야 합니다.
- 여러분은 취소 통지일로부터 10근무일 동안 제품을 합리적으로 관리해야 합니다.
- 일단 여러분이 받아야 하는 환불금을 받으면, 공급자가 요구하는 합리적인 시간에 제품을 수거하는 것을 공급자에게 허락해야 합니다.
- 5일의 취소 기간 내에 공급자가 여러분에게 제공하는 서비스는 그들의 부담으로 이루어집니다. 여러분에게는 취소한 후 지불하지 않을 권리가 있습니다.

자세한 내용은 저희 방문판매와 텔레마케팅 판매에 관한 자료집을 확인하시기 바랍니다.



온라인 구매 및 판매

거래자가 뉴질랜드 밖에 근거지를 두고 있더라도 뉴질랜드 소비자에게 온라인으로 광고하거나 판매하는 모든 거래자에게 온라인 규칙이 적용됩니다.

온라인으로 판매하는 거래자는

- 거래자가 거래 관계에 있음을 명확히 해야 합니다.
- 거래자가 제품 또는 서비스에 관해 한 진술이 정확하며 소비자를 현혹하거나 속이지 않음을 보장해야 합니다.
- 제품이나 서비스에 관해 거래자들이 하는 주장에 관한 합리적인 근거를 가지고 있어야 합니다.
- 해당하는 경우 제품 안전 및 소비자 정보 표준을 준수해야 하고 위험한 제품 통지로 인해 금지된 제품을 판매하지 않아야 합니다. 자세한 내용은 저희 제품 안전 표준 안내서를 확인하시기 바랍니다.
- 선적 비용, 세금, 수수료, 예상 납품 시간을 포함한 납품 조건이 명확하고 충족될 수 있음을 보장해야 합니다.

‘거래 관계에 있는’ 거래자는 무엇을 의미하나요?

여러분이 ‘거래 관계에 있는’ 누군가로부터 구매할 경우, 여러분은 공정거래법과 소비자보장법 모두에 의거하여 보호를 받습니다. 과거에는, 온라인 구매의 경우 여러분이 소비자보장법의 적용을 받지 못하는 경우가 많았습니다.

자세한 내용은 저희 [온라인 구매 및 판매](#)에 관한 자료집을 확인하시기 바랍니다.

문제가 있으십니까?

제품이나 서비스에 문제가 있거나 혹시 상술에 넘어가 구매한 것은 아닌지 걱정되신다면

- 영수증을 보관하십시오.
- 거래자에게 다시 가서, 우선적으로 그들과 문제를 해결해 보십시오.

그래도 해결되지 않을 경우

통상위원회에 신고하십시오

저희는 공정거래법의 시행을 담당하고 있습니다. 0800 943 600으로 저희에게 연락하시거나 온라인 민원 접수양식(www.comcom.govt.nz/online-complaint-form)을 사용하실 수 있습니다. 영어가 모국어가 아닌 경우, 랭귀지 라인을 통해 전화 통역 서비스를 받으실 수 있습니다.

분쟁재판소에 제소하십시오

분쟁재판소는 분쟁 해결을 도와주는 비교적 비용이 저렴하고 비공식적이며 사적인 방법입니다. 자세한 내용은 www.justice.govt.nz/tribunals/disputes-tribunal에서 확인하십시오.

상담을 받으십시오

가까운 시민 상담소(www.cab.org.nz 또는 0800 367 222)로 연락하거나 지역 법률 센터(www.communitylaw.org.nz)에 문의하십시오.

더 자세히 알고 싶으십니까?

이 브로셔에 언급된 자료집은 www.comcom.govt.nz에서 확인할 수 있습니다.



이 브로셔는 안내용으로만 사용됩니다. 이 브로셔는 최종적으로 확정된 것이 아니며 법률 자문을 대신하여 사용될 수 없습니다.

www.comcom.govt.nz/subscribe에서 정보 업데이트를 신청하실 수 있습니다.

저희가 시행하고 있는 법률의 위반에 관한 정보는 다음 연락처를 통해 저희에게 문의하십시오.

전화: 0800 943 600 서신: Contact Centre, PO Box 2351, Wellington 6140

이메일: contact@comcom.govt.nz