

방문판매 및 텔레마케팅

호주소비자법에 의한 소비자 권리 안내서

방문판매나 텔레마케팅 판매 사원으로부터 물건을 구입할 경우, 소비자는 추가적인 보호 조치를 받습니다. 이러한 종류의 판매를 '미요청 소비자 계약(unsolicited consumer agreement)'이라 합니다.

미요청 소비자 계약이란?

소비자의 요청 없이 판매원이 접근하거나 전화하여 \$100 이상의 상품이나 서비스를 판매하는 경우, 미요청 계약에 해당합니다.

예를 들어, 판매 계약이 다음과 같은 상황에서 비롯한 경우 미요청 계약입니다.

- 판매원이 소비자의 집을 방문한 경우
- 텔레마케터가 전화한 경우
- 판매원이 길에서 소비자에게 접근한 경우

소비자 보호

집을 방문한 판매원은 반드시 다음 사항을 지켜야 합니다

- 소비자에게 방문 이유 설명
- 신원 확인 제공
- 소비자가 원할 경우 언제라도 나가달라고 요청할 수 있음을 고지
- 소비자의 계약 취소 가능 기간(cooling-off period)에 대한 권리 고지
- 소비자에게 방문판매원의 연락처가 포함된 서면 계약서 제공

방문판매원이 소비자와 연락할 수 있는 시간은?

방문판매원은 다음 시간에 소비자에게 연락할 수 없습니다.

- 일요일이나 공휴일
- 주중 오전 9시 이전이나 오후 6시 이후(텔레마케팅의 경우 오후 8시 이후)
- 토요일 오전 9시 이전이나 오후 5시 이후

상기 시간 제약은 \$100 미만의 계약이라 할지라도 모든 방문판매원과 텔레마케팅 판매에 적용됩니다.

소비자는 방문판매원에게 언제라도 나가줄 것을 요청할 수 있습니다. 방문판매원은 소비자의 요청을 존중하여 즉각 떠나야 합니다. 그렇지 않을 경우 경찰에 연락하거나 가까운 소비자 보호원에 신고하십시오.

소비자는 언제라도 텔레마케터의 전화를 끊을 수 있습니다. 전화사절등록부(Do Not Call Register)에 자신의 전화번호를 등록하는 것을 고려해 보십시오. 이 경우 대부분의 텔레마케터가 해당 소비자에게 전화하는 것은 불법이 됩니다. 자세한 사항은 www.donotcall.gov.au를 참조하십시오.

계약을 취소할 수 있나요?

미요청 소비자 계약을 했더라도, 계약일로부터 10영업일 이내에 변심을 하여 계약을 취소할 수 있습니다. 이를 계약 취소 가능 기간이라 합니다.

계약 취소 가능 기간 내에 미요청 소비자 계약을 취소할 경우에는 전혀 돈을 지불하지 않아도 됩니다.

전화로 계약을 맺은 경우, 사업체는 반드시 5영업일 내에 서면 계약서를 보내야 합니다. 계약 취소 가능 기간은 소비자가 이 서면 계약서를 수령한 날로부터 시작됩니다.

계약 취소 가능 기간 권리를 포기해서는 안 됩니다. 영업사원이 이렇게 설득하는 것은 법에 저촉되는 행위입니다.

제공 및 지불

일반적으로 미요청 소비자 계약의 경우, 사업체는 계약 취소 가능 기간에 소비자에게 제품이나 서비스를 제공하거나 대금이나 보증금을 전혀 받을 수 없습니다.

이 규정에 대한 예외가 하나 있는데, 이는 사업체에서 계약 취소 가능 기간에 최대 가치 \$500 미만의 상품을 소비자에게 제공하는 경우입니다. 그러나 이에 대한 대금을 수령해서는 안 됩니다.

만일 사업체에서 계약 취소 가능 기간에 상품을 제공한 경우 법적으로 소비자는 그에 대한 대금을 지불할 때까지 그에 대한 소유권을 가지지 않습니다. 계약 취소 가능 기간 내에 해당 계약을 취소할 경우, 상품을 좋은 상태로 보관하였다가 사업체에서 합리적인 방법으로 수거할 수 있도록 해야 합니다. 만일 사업체에서 30일 내에 물건을 회수하지 않을 경우, 소비자는 무료로 이 물건을 소유할 수 있습니다.

계약 취소

소비자는 미요청 소비자 계약을 구두 또는 서면으로 취소할 수 있습니다. 만일 계약 취소 여부에 대한 분쟁이 있을 경우, 계약이 여전히 유효함을 증명해야 하는 것은 사업체 쪽입니다.

정보안내서

계약 취소 가능 기간

방문판매원이나 텔레마케터가 다음과 같이 할 경우, 계약 취소 가능 기간이 3개월로 연장됩니다.

- 허가된 판매 시간 외에 다른 시간에 방문이나 전화를 할 경우
- 소비자가 나가줄 것을 요청했는데도 계속 소비자 집에 머무를 경우
- 방문 또는 전화 목적을 밝히지 않을 경우
- 신원확인을 제공하지 않을 경우

방문판매원이나 텔레마케터가 다음과 같이 할 경우, 계약 취소 가능 기간이 6개월로 연장됩니다.

- 소비자에게 계약 취소 가능 기간에 대한 권리가 있다는 것을 고지하지 않았을 경우
- 서면 계약서를 제공하지 않을 경우
- 계약서에 연락처를 제공하지 않을 경우
- 계약 취소 가능 기간에 제품이나 서비스를 제공했을 경우
- 계약 취소 가능 기간에 대금을 수령하거나 요청한 경우

만일 귀하가 미요청 소비자 계약을 맺었으나 자신의 권리에 대해 잘못된 안내를 받았다고 생각하여 계약을 취소하고 싶을 경우, 가까운 소비자 보호원에 연락하여 도움을 요청하십시오.

0285FT 2012

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

Consumer Affairs T. 1800 019 319

Queensland

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

South Australia

Consumer & Business Services T. 13 18 82

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.