

# 소비자의 단결이 세상을 바꾼다

임춘심(소비자 문제를 연구하는 시민의 모임 교육부장)

소비자의 단결이 세상을 바꾼다.

소비자의 선택이 시장을 바꾼다.

소비자에게는 여덟가지 권리와 다섯가지 책임이 있다.

소비자의 8대권리는 안전할 권리, 정보를 받을 권리, 선택할 권리, 의사가 반영될 권리, 보상 받을 권리, 소비자 교육을 받을 권리, 쾌적한 환경에서 살 권리와 조직할 권리이다.

소비자의 5대 책임은 문제점을 지적할 책임, 인식할 책임, 행동할 책임, 이해할 책임과 참여할 책임이 있다.

국제화와 세계화시대에 살고 있는 우리(소비자)는 합리적인 소비생활을 통하여 우리나라의 경제 활성화와 국제적 경쟁력을 강화하고 우리의 소비생활의 중요성을 깊이 깨닫고 실제 생활 속에서 보호받을 수 있도록 스스로 노력해야 한다.

소비자가 상품(물품)구입과 서비스 이용시에 일어나는 여러 가지 피해 내용과 소비자가 주의해야 할 점과 문제 발생시에 소비자가 어떻게 대처해야 하는지에 대해서 살펴보기로 한다.

소비자가 물건을 구입하는 장소와 방법에 따라서 방문판매, 통신판매, 다단계판매로 나뉘며, 물품이나 서비스에 따라 임대차, 택배, 신용카드, 이동통신 서

비스, 컴퓨터 통신 교육, 세탁업, 여행업, 예식업과 기타(공연, 애견, 중고자동차, 피부미용서비스와 사진 등)등으로 나누어 살펴 볼 수 있다.

소비자 피해 구제의 기준이 되는 소비자 피해 보상 규정은 재경부 장관고시로 1985년 12월 31일에 제정된 이후 2001년 12월 4일 8번째 개정을 거쳐 107개 업종 541개 품목에 적용되고 있다.

8차 개정의 주요 내용은 전자상거래 피해(인터넷 쇼핑물업과 콘텐츠업과 네트워크형 전자화폐)등 보상 기준신설과 신용카드업, 창호공업, 애완견 등에 대한 기존 품목의 보상기준 강화가 있다.

## 방문판매의 일반판매

방문판매는 상품의 판매업자 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역의 제공을 받을 수 있는 권리를 포함한다)을 유상으로 제공하는 것을 업으로 하는 자가 방문의 방법으로 그의 영업소·대리점 기타 통상 산업부령이 정하는 영업장소 외의 장소에서 소비자에게 권유하여 계약의 청약을 받거나 계약을 체결(사업장 외의 장소에서 권유 등 통상산업부령이 정하는 방법에 의하여 소비자를 유인하여 사업장에서 계약의 청약을 받거나 계약을 체결하는 경우를 포함한다)하여 상품을 판매하거나 용역을 제공하는 것을 말한다.

즉, 영업사원(또는 판매사원)이 소비자의 집이나

근무하는 직장으로 찾아와서, 또는 길에서 물건을 판매하는 경우를 말한다. 방문판매의 또 다른 형태로 무료 관광이나 무료 공연 관람 등을 빌미로 사람들을 유인하여 건강식품과 건강에 좋다는 의료용 기구를 판매하는 경우가 많다. 특히, 지하철 역 부근 길거리나 학교에서 나이 어린 미성년자 학생에게 설문조사를 한다고 봉고차로 데리고 가서 간단한 설문조사를 한 후에 교재와 비디오 테이프를 판매하는 일이 많이 있다.

위와 같은 과정을 통해서 부당하게 물건을 구입했을 때 소비자는 청약철회권을 행사할 수 있다. 즉, 방문판매로 구입한 경우 계약한 날이나 물품을 받은 날, 주소를 안 날로부터 10일 이내에 내용증명을 발송하여 계약 해제를 할 수 있다. 물품대금을 신용카드로 결제했을 때에는 7일 이내에 소비자가 직접 서면으로 지불정지 신청을 할 수 있다.(20만원 이하와 일시불은 해당되지 않는다)

계약서를 받지 않고 물품만 받았을 때는 지로 용지를 받은 날로부터 다시 말해서 주소를 안 날로부터 10일 이내에 내용증명을 발송하여 서면으로 해약을 통보 해야 하고 물품 반품 시에는 인수증을 받아야 함을 꼭 알아두어야 한다.

단, 소비자의 책임 있는 이유로 물품이 파손되었거나 없어진 경우와 사용이나 일부 소비에 의하여 상품 가치가 손상된 경우 위약금을 내어야 한다. 음반, 비디오 테이프 등과 같이 날개 포장된 제품은 철회기간 이내라도 포장을 뜯으면 복사한 것으로 간주하여 취소할 수 없다.

그런데 방문판매사원들이 이 예외적인 조항을 교묘히 이용하여 소비자에게 포장을 뜯게 하거나 사용을 유도하여 물품의 훼손에 대한 책임을 소비자에게 떠넘겨 소비자들의 계약 취소권을 방해하고 있다.

일반판매는 소비자가 직접 판매처에 가서 물건을 구입하는 것으로 물품에 문제가 있을 때 7일 이내에 교환이나 환불을 요구할 수 있고 물품에 따라서 이 규정이 적용되지 않는 경우도 있음을 알려 둔다.

피해를 줄이기 위한 방법으로 소비자는 물품을 구입하기 전에 필요한 물건인지 다시 한번 생각해 보고 품질과 가격 그리고 구입 이후 사용 중의 A/S 문제 등을 알아 본 후 구입해야 한다.

소비자 한 사람 한 사람이 소비자의 주권 확립과 소비자 보호를 위해서 앞장서서 나갈 권리와 책임이 있음을 소비자 자신이 알아야 한다.



소비자는 물품을 구입하기 전에  
필요한 물건인지 다시 한번 생각해  
보고 품질과 가격 그리고  
구입 이후 사용 중의 A/S 문제 등을  
알아 본 후 구입해야 한다.  
소비자 한 사람 한 사람이 소비자의  
주권 확립과 소비자 보호를 위해서  
앞장서서 나갈  
권리와 책임이 있음을 소비자  
자신이 알아야 한다.