

소비자와 시장

8강. 소비자피해와 해결

2017. 06. 07

Made by Stephanie, Jeon

2. 소비자피해구제의 일반

1

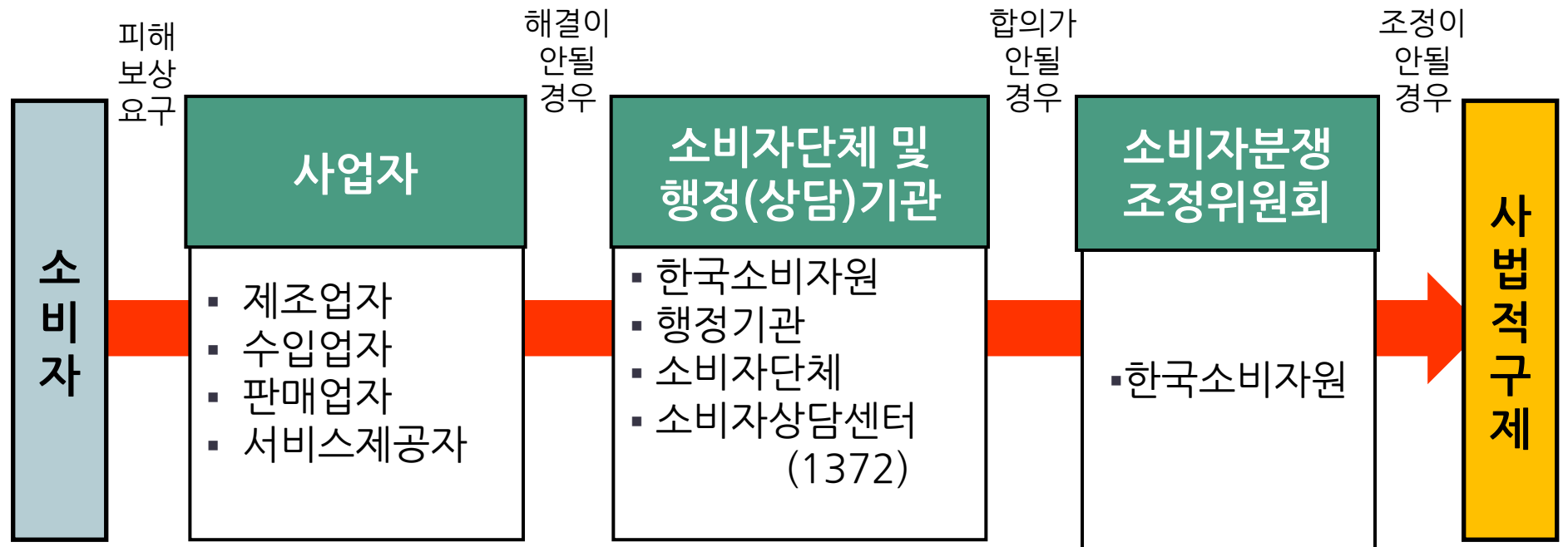
2

3 지금은 수업 중...

4

5

소비자피해의 구제절차



2. 소비자피해구제의 일반

1

2

3 지금은 수업 중...

4

5



사업자에 의한 피해구제

- 소비자가 피해를 입을 경우, 가장 먼저 거래한 판매자에게 구제를 요구하여 구제 받는 것

소비자단체 및 행정(상담)기관에 의한 피해구제

- 소비자단체=소비자대리인
- 소비자피해와 관련된 분쟁에서 양당사자 간의 중재와 조정을 행하거나 시정명령 등으로 소비자피해구제

한국소비자원에 의한 피해구제

- 소비자뿐만 아니라 구제를 요청 받은 사업자도 그 처리의 의뢰 가능
- 조정기간:30일, 조정결정:30일(수락여부 15일)

사법에 의한 피해구제

- 피해를 입은 소비자가 마지막으로 호소할 수 있는 방법으로 법원의 판결을 받고자 함



2. 소비자피해구제의 일반

1372 소비자상담센터

- 1
- 2
- 3 지금은 수업 중...
- 4
- 5



1

2

3 지금은 수업 중...

4

5

2. 소비자피해구제의 일반

한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회



출처: 한국소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr)

2. 소비자피해구제의 일반

소비자분쟁해결기준

- 소비자는 각종 물품의 사용이나 서비스를 이용하는 과정에서 제품의 하자, 부당거래, 계약불이행 등 다양한 피해를 입을 수 있는데, 이런 경우 소비자가 사업자로부터 적절한 보상을 받을 수 있도록 품목별·피해 유형별로 보상기준을 마련한 것

소비자분쟁해결기준 주요내용

첫째, 사업자는 물품 등의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여 기준에 따라 수리·교환·환급 또는 배상을 하거나, 계약의 해제·해지 및 이행 등을 해야 한다.

둘째, 소비자의 귀책사유로 계약이 해제되거나 해지되는 경우에 사업자는 소비자로부터 그 경품류를 반환받거나, 반환이 불가능한 경우에는 해당 지역에서 거래되는 같은 종류의 유사물품 등을 반환 받거나 같은 종류의 유사물품 등의 통상적인 가격을 기준으로 환급 받음

셋째, 사업자는 물품 등의 판매 시 품질보증기간, 부품보유기간, 수리·교환·환급 등 보상방법, 그 밖의 품질보증에 관한 사항을 표시한 증서를 교부하거나 그 내용을 물품에 표시해야 한다.

넷째, 품질보증기간과 부품보유기간은 제시된 기준을 따른다.

3. 특수거래의 소비자피해구제

1

2

3 지금은 수업 중...

4

5

청약철회권



“계약의 청약은 이를 철회하지 못한다”는 민법규정에도 불구하고, 계약의 실제 성립 또는 이행 여부에 관계 없이 계약이 성립되지 않은 상태 (청약만 있는 상태)로 간주.

일정기간 내에는 조건 없이 청약을 철회할 수 있도록 소비자에게 부여한 권리

방문·전화권유·다단계
통신·전자상거래

청약 철회 소비자



사업자

공급받은 상품을 반환

상품을 반환 받은 날부터 3영업일 이내 대금 환급



할부거래

청약 철회 소비자



판매자

이미 인도받은 상품 반환

이미 지급받은 할부금 동시 반환



3. 특수거래의 소비자피해구제

해약통지서 작성 (예)

수신인(주소):

발신인(주소):

판매대리인:

상품명:

계약일:

해약사유:

위의 사유로 해약을 통보하오니
철회하여 주시기 바랍니다.

2012년 00월 00일

통고인 ○ ○ ○ (인)

청약철회의 경우, 법정기한 내에는 특별한 사유를 표시하지 않아도 됨.

