

유용한 지침



02a 쇼핑

소비자 보호

유용한 지침

7. 제품이나 서비스를 구입하기 전에 잘 알아 봅니다.
8. 소비자가 쉽게 이해할 수 있는 반품, 교환 및/또는 환불 정책을 시행하는 유명 업체에서만 구매합니다.
9. 충동 구매를 하지 않습니다.
10. 원치 않는 업체에서 전화가 오면 다음과 같이 합니다.
 - 업체 정보 및 연락처를 알아둡니다.
 - 믿을 수 있는 업체인지 확인합니다.
 - 필요한 경우에만 업체에 전화합니다.
11. 다음과 같은 전화 상담원은 주의합니다.
 - 고압적인 판매 전술을 사용하는 전화 상담원.
 - 경품에 당첨된 것처럼 말하는 전화 상담원.
 - 개인 정보나 재무 정보를 요청하는 전화 상담원.
 - 선불을 요구하는 전화 상담원.
12. 전화로 쇼핑할 때는 '누가, 무엇을, 어디서, 언제, 얼마에' 등을 물어봐서 세부 사항을 철저히 확인한 후 구매 의사를 밝힙니다.

www.cbs.gov.on.ca에 들어오면 다음과 같이 자세한 소비자 보호 관련 상담을 받을 수 있습니다.

- 소비자 권리 보호
 - 상품 구매
 - 주택
- 멤버십 및 서비스
 - 자동차
 - 개인 금융
 - 민원 제기
- 신원 정보 도난

일반 업무와 관련해서는 **www.mgs.gov.on.ca**를 참조하거나 **(416) 326-8555** 또는 무료 전화 **1-800-268-1142**(온타리오주)로 문의하십시오.
TTY 전용 전화 번호는 **(416) 325-3408** 또는 **1-800-268-7095**(무료)입니다.

의견이나 질문이 있으면 다음 메일 주소로 보내 주십시오. **cbsinfo@cbs.gov.on.ca**



온라인 쇼핑, 방문 거래 및 전화 구매 관련 속지 사항

1. 제품이나 서비스를 구입하기 전에 잘 알아 봅니다.
2. 신용 카드 번호, 은행 계좌 정보 또는 비밀번호 등, 개인 정보를 묻는 원치 않는 전자 메일에 회신하지 않습니다.
3. 신용 카드 정보를 제공하기 전에는 다음에 유의해야 합니다.
 - 환불 및 반품 정책을 비롯하여 주문 내역의 변경 또는 취소 진행 방법을 살펴봅니다.
 - 개인 정보 보호 정책을 살펴보고 해당 거래 업체의 개인 정보 이용 및 보호 방식을 확인합니다.
4. '좋은 거래'라는 감언에 현혹되지 않도록 합니다. 불편한 느낌이 들면 단호하게 거절합니다.
5. 구매하기 전에 세 개의 견적을 받습니다. 최저가가 최상의 거래는 아니며 최고가가 항상 최상의 품질을 의미하는 것도 아닙니다.
6. 계약서에 서명하기 전에 참고 자료를 요청해 검토합니다.



현명한 소비자가 공정한 거래를 만듭니다!

온타리오주는 소비자 보호에 앞장서며 소비자 및 거래와 관련된 규칙을 명확히 규정해 놓고 있습니다. 자신의 권리를 분명히 알고 현명한 거래를 수행하여 시장에서 권익을 보호하십시오.

개인 용품 쇼핑

개인 용품은 정부 서비스부(Ministry of Government Services)에서 여섯 번째로 많이 접수되는 소비자 불만 사항입니다. 불만 사항의 대부분이 상품의 품질, 환불 및 교환, 보증 문제 및 구입 물품 미공급 또는 미배송에 관한 것입니다. 소비자는 온라인 쇼핑, 방문 거래 및 전화 구매 시 관계법에 따라 보호를 받으며 몇 가지 주의 사항을 참고하면 흔히 겪는 문제를 피할 수 있습니다.

온라인 쇼핑

다음은 온라인 쇼핑을 편안하게 즐기기 위한 몇 가지 기본 규칙입니다.

유용한 지침

- 신용카드 번호, 은행 계좌 정보 또는 비밀번호 등, 개인 정보를 묻는 원치 않는 전자 메일에 회신하지 않습니다.
- 신용카드 정보를 제공하기 전에는 다음에 유의해야 합니다.
 - 환불 및 반품 정책을 비롯하여 주문 내역의 변경 또는 취소 진행 방법을 살펴봅니다.
 - 개인 정보 보호 정책을 살펴보고 해당 거래 업체의 개인 정보 이용 및 보호 방식을 확인합니다.

- 표시된 화면이나 https://로 시작하는 웹 사이트 주소 아래에 자물쇠가 표시되는지 확인하여 사이트의 보안성을 알아봅니다.
- 자세한 내용은 문의할 만한 담당자를 확인할 수 있도록 거래 업체의 이름, 주소 및 전화번호가 웹 사이트에 명시되어 있는지 확인합니다.

소비자 권리

- 계약 체결 후 15일 이내에 계약서 사본이 전자 메일로 도착해야 합니다.

방문 판매

가정에 직접 방문하여 판매하는 성가시고 강압적인 판매원들로부터 원치 않거나 불필요한 제품 또는 서비스에 대해 구입 압박을 받는 소비자가 많습니다.

유용한 지침

- '좋은 거래'라는 감언에 현혹되지 않도록 합니다. 불편한 느낌이 들면 단호하게 거절합니다.
- 구매하기 전에 세 개의 견적을 받습니다. 최저가가 최상의 거래는 아니며 최고가가 항상 최상의 품질을 의미하는 것도 아닙니다.
- 계약서에 서명하기 전에 참고 자료를 요청해 검토합니다.

소비자 권리

- 집에서 50달러 이상을 넘는 물품에 대해 계약을 체결하는 경우 10일 이내에 계약을 취소할 수 것이 대부분입니다. 계약을 취소하는 경우 업체는 15일 이내에 금액을 환불해야 합니다.
- 업체에서 제공하는 계약서에는 다음 사항이 기재되어 있어야 합니다.
 - 구매자 이름과 주소 및 업체 이름과 주소
 - 상품 인도 날짜 또는 서비스 개시일

- 구매하는 품목/서비스의 내역
- 계약서에 명시된 취소 권리 관련 세부 사항
- 집에서 체결한 계약은 구두로 통지하여 취소할 수 있지만 나중에 이를 입증하기가 어렵습니다. 팩스, 등기 우편 또는 전자 메일로 통지서를 보내는 경우, 업체에 전달한 증빙 서류 사본을 보관해둡니다.

전화 구매

전화를 통한 쇼핑은 편리하지만 원치 않는 업체로부터 전화를 받을 수 있습니다.

유용한 지침

- 소비자가 쉽게 이해할 수 있는 반품, 교환 및/또는 환불 정책을 시행하는 유명 업체에서만 구매합니다.
- 총동 구매를 하지 않습니다.
- 원치 않는 업체에서 전화가 오면 다음과 같이 합니다.
 - 업체 정보 및 연락처를 알아둡니다.
 - 믿을 수 있는 업체인지 확인합니다.
 - 필요한 경우에만 업체에 전화합니다.
- 다음과 같은 전화 상담원은 주의합니다.
 - 고압적인 판매 전술을 사용하는 전화 상담원.
 - 경품에 당첨된 것처럼 말하는 전화 상담원.
 - 개인 정보나 재무 정보를 요청하는 전화 상담원.
 - 선불을 요구하는 전화 상담원.
- 전화로 쇼핑할 때는 '누가, 무엇을, 어디서, 언제, 얼마에' 등을 물어봐서 세부 사항을 철저히 확인한 후 구매 의사를 밝힙니다.

소비자 권리

- 50달러가 넘는 물품에 대해 전화로 계약하는 경우, 계약 전에 업체는 서면 또는 구두로 인도 날짜를 비롯한 상품 및 서비스의 모든 정보에 대해 알려주어야 합니다.
- 업체는 대금 청구일로부터 30일 이내 또는 계약 체결일로부터 60일 이내에 계약서 사본을 소비자에게 전달해야 합니다. 업체가 이를 이행하지 않으면 구매자의 최대 거래 취소 기한이 1년으로 늘어납니다.

관련 지원

정부 서비스부에 연락하여 민원을 제기하기 전에 다음 조치를 취하십시오.

1. 해당 업체에 연락하여 불만 사항을 설명합니다. 구체적으로 설명합니다.
2. 불만 사항은 서면으로 정리하고 전달 증거 및 해당 기업과 이뤄진 통신 증거 자료를 보관합니다.
3. 그래도 만족스럽지 않으면 www.mgs.gov.on.ca의 'Online Services'를 통해 정식으로 민원을 제기합니다.

추가 정보

이 문제를 비롯한 기타 소비자 보호 관련 내용을 자세히 알려면 정부 서비스부 웹 사이트 (www.mgs.gov.on.ca)를 참조하거나 (416) 326-8555 또는 1-800-268-1142(무료)로 문의하십시오. TTY 전용 전화 번호는 (416) 325-3408 또는 1-800-268-7095(무료)입니다.