

유용한 지침



05a 자동차 수리

1. 수리를 시작하기 전에 항상 서면으로 견적을 받습니다. 견적 내용을 서면으로 제공하지 않는 경우 다른 곳을 이용합니다. 견적서에는 자동차, 자동차에 수행할 작업 및 작업에 부과되는 비용이 최대한 자세히 명시되어 있어야 합니다.
2. 수리 후에 교체된 노후한 부품을 돌려 받을 수 있는지 반드시 확인합니다.
3. 가족, 친구 및 동료에게 문의하여 우수한 수리 업체를 소개 받습니다. 소개 받는 곳이 없으면 관련 업체를 주의 깊게 둘러봅니다.
4. 수리 업체에 들어서 서비스 관리자 또는 담당자와 상담합니다.
5. 참고 자료를 구해 살펴봅니다.
6. 만족스러운 업체를 찾으면 한 곳만 계속 이용합니다.

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



자동차 수리 관련 속지 사항

일반 업무와 관련해서는
www.mgs.gov.on.ca를 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**



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.

자동차 수리

자동차 수리는 정부 서비스부(Ministry of Government Services)에서 세 번째로 많이 접수되는 소비자 불만 사항입니다. 불만 사항의 대부분이 과도한 비용을 징수하거나 검증 안 된 열악한 서비스를 제공하거나 보증 서비스를 제공하지 않는 자동차 수리 업체와 관한 것입니다. 자동차를 수리 업체에 맡기는 경우 관계법에 따라 보호를 받으며 몇 가지 주의 사항을 참고하면 흔히 겪는 문제를 피할 수 있습니다.

유용한 지침

- 수리를 시작하기 전에 항상 서면으로 견적을 받습니다. 견적 내용을 서면으로 제공하지 않는 경우 다른 곳을 이용합니다. 견적서에는 자동차, 자동차에 수행할 작업 및 작업에 부과되는 비용이 최대한 자세히 명시되어 있어야 합니다.
- 수리 후에 교체된 노후한 부품을 돌려 받을 수 있는지 반드시 확인합니다.
- 가족, 친구 및 동료에게 문의하여 우수한 수리 업체를 소개 받습니다. 소개 받는 곳이 없으면 관련 업체를 주의 깊게 둘러봅니다.
- 수리 업체에 들어서 서비스 관리자 또는 담당자와 상담합니다.
- 참고 자료를 구해 살펴봅니다.
- 만족스러운 업체를 찾으면 한 곳만 계속 이용합니다.

소비자 권리

- 수리 작업에 대한 최종 비용은 가격 인상분에 대해 구두 또는 서면으로 합의하지 않는 한, 원래 견적 금액의 10%를 초과할 수 없습니다.
- 관계법에 따라 다음과 같은 사항이 나와 있는 위치에 수리 업체의 서명이 명시되어 있어야 합니다.
 - a) 소비자가 최대 수리 금액을 승인하지 않는 한, 수리 업체가 서면 견적을 제공해야 한다는 내용
 - b) 수리 업체의 인건비 및 계산 방식(즉, 정가 또는 월별 요금)
 - c) 수리공에게 수수료 지급 여부
 - d) 작업이 완료된 후 요청이 있을 경우 교체한 부품을 돌려준다는 내용
 - e) 정부 서비스부의 전화 번호(대금 청구서에 기재되지 않은 경우): (416) 325-3408 또는 1-800-268-7095(무료)
- 전화나 작업 주문서에 서명하여 작업을 허락하기 전까지는 자동차에 수리를 실시할 수 없습니다.
- 수리 업체는 신형 부품과 중고 부품은 물론 관련된 인건비에 대해 90일 또는 5,000km의 보증을 제공해야 합니다.
- 자동차가 보증 기간 내에 고장나거나 안전하게 운행할 수 없게 되면 수리 업체에 다시 보냅니다. 수리 업체는 서비스 품질 보증 약관에 따라 부품을 정비하고 재수리에 필요한 인건비를 부담해야 합니다.
- 소비자는 자동차를 수리할 때 재조정된 부품을 사용할지 여부를 알 권리가 있습니다.
- 소비자는 수리 후에 교체된 기존 부품을 돌려받을 권리가 있습니다.

- 자동차를 해당 수리 업체에 맡길 수 없어 다른 수리 업체를 이용하는 경우 돈을 돌려 받으려면 원래 수리 업체에 결함이 발생한 부품을 보내야 합니다(요청 시).
 - 소비자는 수리공에게 수수료를 지급해야 할지 알 권리가 있습니다.
- 수리 업체에서 위에 나열된 소비자의 권리를 위반하는 경우 관리자에게 연락하여 즉시 민원을 제기합니다.

관련 지원

정부 서비스부에 연락하여 민원을 제기하기 전에 다음 조치를 취하십시오.

1. 해당 업체에 연락하여 불만 사항을 자세히 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.