

공연업, 상품권, 애완견 판매업과 택배 및 퀵서비스업에 대한 소비자 피해보상

임 춘 심 / 소비자 문제를 연구하는 시민의 모임 교육부장

1. 공연업

■ 공연이 취소된 경우

공연업자의 귀책사유로 취소된 경우 - 입장료 환급 및 입장료의 10% 배상
(관람권을 할인 판매한 경우에는 거래가격을 기준하되 이는 사업자가 입증해야 함)

천재지변 등 불가항력의 경우 - 입장료 환급

■ 관객의 환급 요구시

공연일 7일전까지 - 20% 공제 후 환급

공연일 3일전까지 - 30% 공제 후 환급

공연일 1일전까지 - 50% 공제 후 환급

2. 상품권 관련업

■ 금액 상품권의 경우 : 잔액환급 비율의 금액 이상에 상당하는 물품 또는 용역을 제공받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요구하였으나 잔액 환급을 거부하는 경우

☞ 잔액 현금 환급

잔액환급비율

▶ 상품권의 권면 금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60

▶ 상품권의 권면 금액이 1만원 이하의 경우 : 100분의 80

■ 상품권 법령상의 상품권 지위 계승자가 있는 경우 : 상품권 발행자의 변경등의 이유로 상품권 상환을 거부하는 경우

☞ 상환의무 이행

- 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소멸 시효(5년) 이내인 상품권의 상환을 거부하는 경우
 - ☞ 권면 금액의 100분의 90에 해당하는 현금, 물품 또는 용역의 상환 의무 이행
- 물품 상품권 또는 금액 상품권의 경우 물품 또는 용역의 제공이 불가능하거나 지체되어 당해 상품권의 현금상환을 요구하였으나 이를 거부하는 경우
 - ☞ 상환의무를 이행해야 함.

3. 애완견 판매업

- 판매 후 1일 이내 질병 발생 또는 3일 이내 폐사
 - 동종의 애완견으로 교환 또는 구입가 환불 (단, 소비자의 중대한 관리 잘못에 의한 경우는 제외)
- 판매 후 14일 이내 폐사
 - 사인이 불분명한 경우
 - ☞ 소비자가 구입가의 50%를 부담하여 동종의 애완견으로 교환 (단, 사업자가 질병 발생 시 즉시 통보해 줄 것을 고지하였으나, 소비자가 이를 태만히 한 경우는 제외)
 - 명백한 소비자 또는 사업자의 귀책 사유로 인한 경우
 - ☞ 소비자의 귀책 사유인 경우에는 보상제외, 사업자의 귀책 사유인 경우에는 동종의 애완견으로 교환
- 판매 후 14일 이내 질병 발생
 - 판매업소 책임 하에 회복시켜서 소비자에게 인도 (다만 판매업소 관리 중 판매일로부터 3일 이내 폐사 시에는 동종의 애완견으로 구입가를 환불하고 4일 후에 폐사하는 경우에는 그 원인에 따라 2<판매 후 14일 이내 폐사>의 보상기준에 기준 하여 보상함)

4. 세탁업

- 하자 발생 (탈색, 변색, 퇴색제 오염 등)
 - ☞ 원상 회복 또는 손해 배상
- 분실 또는 소실
 - ☞ 손해 배상, 세탁물에 하자가 발생했을 때에는 소비자 단체에 세탁심의를 의뢰하여 그 결과가 세탁상의 과실로 밝혀지면 배상청구를 할 수 있다.

5. 택배 및 퀵서비스업

- 운송 중 발생한 분실, 파손 ☞ 운임 환급(선불시) 및 손해 배상
- 배달 지연으로 인한 피해 ☞ 운임 환급(선불시) 및 손해 배상
- 인수자가 부재시 후속조치 미흡으로 인한 피해 ☞ 운임 환급(선불시) 및 손해 배상(부재 중 방문 표를 투입하고 송하인에게 연락하는 등 충분한 후속조치를 취한 경우에는 면책) **☞ 2017.12.29**

▶문의전화 : 720-9898, 720-0328