



# 호주에서의 소비자 권리

호주를 찾는 모든 방문객들은 호주에 머무는 동안 호주 소비자 보호법에 의해 보호를 받으며, 이 법에 따라 모든 사업체는 소비자들을 공정하게 대해야 합니다.

이 안내문은 호주를 여행하고 호주 내에서 쇼핑을 하는 방문객들을 위해 아래와 같은 소비자 권리에 대한 관련 정보를 제공합니다.

- 쇼핑
- 쇼핑을 통한 재정보총 투어 (쇼핑 옵션 및 바가지 쇼핑 관광)
- 밀봉백 방법을 사용한 과세 면제 및 GST 면제 상품 구매
- 여행자를 위한 세금 환불 – 여행자 환급 제도 (TRS)
- 호주에서의 약품 구매
- 호주 원주민 예술 및 공예품 구매
- 환불에 대한 권리
- 소비자 불만제기
- 관련 정부 기관과의 연락을 위한 통역 지원

## 쇼핑

소비자들은 단체 여행객들을 대상으로 한 면세점 및 상점에서의 상품가격 뿐만 아니라, 일반상점의 가격도 잘 살펴보아야 합니다.

- 호주에서 대부분의 상품에 대한 수입 관세는 매우 낮습니다.
- 부가가치세 (GST)는 상품이나 서비스 가격에 부과되는 10%의 세금이며, 소매 가격에 이미 포함되어 있습니다.
- 특정 조건 하에, 여행객은 호주에서 구매하여 집으로 가지고 가는 상품에 대해서 부가가치세 (GST) 및 와인 주류세 (WET) 환불을 요청할 수 있습니다. 여행자 환급제도 (TRS)를 통한 환불 청구에 대한 더 자세한 정보는 아래에 명시되어 있습니다.

여행하는 동안 고가의 상품을 구매하실 예정이라면, 여행을 떠나기 전에, 자국에서 유사 상품의 가격 및 구매 가능성을 확인해 보십시오. 자국에서 구매하는 것이 더 저렴할 수도 있습니다.

## 쇼핑을 통한 재정보총 투어 (바가지 쇼핑)

저가의 패키지 여행상품을 선택할 경우, 선불금액으로 고객의 전체 여행비용을 부담하지 못해, 쇼핑 옵션을 포함시킨 여행 상품일 수도 있습니다. 여행사에서는 고객들이 현지에서 하는 바가지 쇼핑을 통해 이윤을 만들게 됩니다.

쇼핑을 통한 재정보총 투어(바가지 쇼핑 여행)에 대한 더 자세한 정보는 호주 정부의 관광자원부 웹사이트 [www.ret.gov.au/tourism](http://www.ret.gov.au/tourism)에 있는 **Buying a Package Holiday (패키지 여행 상품 구매시 유의할 점)** 안내문을 참조하십시오.

- 현지 여행 중 안내 받는 상점 (혹은 창고형 도매점)의 가격이 정상 가격보다 현저하게 높을 수가 있으니 주의하십시오. 상점 측에서 그러한 가격이 "할인가격"이라고 하거나 "특별가격"이라고 하는 경우에도 마찬가지입니다. 이러한 경우 쇼핑을 통한 재정보총 투어 (바가지 쇼핑) 일 수가 있습니다.
- 여행 일정표에, 고객에게 자유 시간을 허용하고, 고객이 선택한 지역의 상점들에서 주요 소매 가격을 비교할 수 있는지가 명시되어 있는지 확인하십시오.
- 다른 상점을 이용할 기회나 시간을 허용하지 않거나, 다른 상점들이 더 비싸다고 주장하는 투어 가이드 및 상점에 대해서는 의심해 볼 필요가 있습니다.

## 밀봉백 제도를 통한 관세 면제 및 GST면제 상품 구매

호주에서 구매하는 대부분의 상품과 서비스들은 10퍼센트의 부가가치세 (GST)가 포함되어있는 가격입니다. 참고로 와인 구입시 와인 주류세 (Wine Equalisation Tax, WET)가 적용될 수 있습니다.

호주에서 출국하기 전 30일 이내에 **밀봉백 제도**를 통하여 GST 면제 상품 혹은 WET 면제 상품을 구입 하실 수 있습니다. 상점과 여행자들은 밀봉백 제도 규정을 준수하여, 상품을 호주에서 사용하지 않고 호주 외부로 가지고 나갈 예정이므로, 호주의 관세 및/혹은 GST 부과 대상이 아님을 확실시해야 합니다.

- 밀봉백 제도를 이용하여 물건을 구입할 경우, 판매자 측에서 고객의 출국 날짜를 확인하고 구매하신 상품을 밀봉백에 봉한 후 추가 영수증 사본을 밀봉백 바깥 쪽에 붙여줄 것입니다.
- 판매자는 100ml/g을 초과하는 모든 액체, 에어로졸 및 젤 (LAG) 품목 (향수 및 주류 등)에 대해 다른 밀봉백 구매와 분리하여 **별도의 밀봉백에** 포장해야 합니다.

100ml/g을 초과하는 LAG 품목을 포함하지 않은 밀봉백은 기내 수화물로 운반되어야 합니다.

- 밀봉백 바깥 쪽에 붙였던 영수증 사본은, 고객이 세관을 통과한 후에 면세 보안 회사가 수거합니다.
- 영수증을 수거하기 이전에 세관이 밀봉이 뜯기지 않았음을 확인할 것이며, 쇼핑백의 내용물과 영수증을 대조할 것입니다.

100ml/g을 초과하는 LAG 품목을 포함한 밀봉백은 항공 보안 규정에 의거하여, 고객의 체크인 수화물과 함께 실어야 합니다.

- 공항에서 수거할 수 있도록 이 밀봉백의 명세서를 보관하십시오.

**밀봉백 방법에 관한 더 자세한 정보는 아래를 참조하십시오.**

- 물건을 구입한 판매점
- 호주의 국세청 웹사이트 [www.ato.gov.au](http://www.ato.gov.au)
- 호주 세관 웹사이트 [www.customs.gov.au](http://www.customs.gov.au)
- 액체, 에어로졸 및 젤 관련 항공 안전 정책에 대한 더 자세한 정보는 호주 정부 부처인 기반시설, 교통 지역개발 및 지역청 (Department of Infrastructure, Transport, Regional Development and Local Government)의 웹사이트인 [www.infrastructure.gov.au/transport/security/aviation/LA/G/duty.aspx](http://www.infrastructure.gov.au/transport/security/aviation/LA/G/duty.aspx)에서 얻으실 수 있습니다.
- 위 정부부처와의 통화를 위해 통역사가 필요하실 경우, 이 브로셔의 통역지원 부분을 참조하십시오.

## 여행자들을 위한 세금 환불: 여행자 환급 제도(TRS)

여행자 환급 제도 (TRS)를 통하여 호주 및 해외 탑승객들은 호주에서 구매하여 기내 수화물로 집으로 가져가는 상품에 대해 지불한 GST 및 WET의 환불을 (특정 조건에 따라) 신청 할 수 있습니다.

호주의 여행자 환급 제도 (TRS)는 다른 나라의 환급 제도와 다릅니다. 호주에서 환급을 신청하려면 **아래 조건을 충족해야 합니다.**

- 한 상점에서 최소 AUD\$300 (GST 포함)을 지출한다.
- 총액이 AUD\$300 이상인 상품들에 대해 한 장으로 된 세금 영수증 (tax invoice)을 받는다.
- 호주에서 출국하기 30일 이전에 상품을 구입한다.
- 상품을 기내 수화물로 운반한다. (해당 사이즈가 규정치를 초과하거나 공항 측에서 체크인을 요청하지 않는 한)

아래의 항목은 특별 TRS 조건이 적용됩니다.

- 사이즈가 규정치를 초과하는 상품 (예: 골프 클럽 및 서핑 보드)
- 항공 안전 규정에 의해 기내 수화물로 가지고 들어 갈 수 없는 상품 (예: 100ml/g을 초과하는 액체, 에어로졸 및 젤 품목).

더 자세한 정보를 원하시면 호주 세관 서비스 사이트인 [www.customs.gov.au](http://www.customs.gov.au)를 방문하시거나 1300 363 263 (호주 내 무료 통화)로 전화하십시오. 통역사가 필요하시면 이 브로셔의 통역지원 부분을 참조하십시오.

#### 호주에서 출국할 때 여행자 환급 (TRS) 청구를 하기 위해서는:

- 여권, 세금 영수증 (tax invoice) 원본, 국제선 탑승권 및 상품 (혹은 특별 조건이 적용될 경우, 세관에서 고객의 상품을 검사했다는 증거 자료)을 TRS 센터에 있는 호주 세관원에게 제시하십시오.
- 공항에서의 청구는 예정된 비행기의 출발 시간 30분 전까지 마치셔야 합니다.
- 항구에서의 청구는 예정된 선박의 출발 시간 4시간 전에서 1시간 전 사이에 가능합니다.
- 항공기 및 선박의 승무원은 TRS 규정에 따라 환불 청구를 할 수 없습니다.

#### 호주에서의 의약품 구매

호주는 처방 약품 및 의약품의 규제 뿐 아니라 건강유지를 위한 건강 보조 약품도 규제하는 세계에서 몇 안되는 나라 중의 하나입니다.

건강 보조 약품으로는 비타민, 미네랄 및 허브 제품 등이 있으며, 여러 나라에서는 이들 제품을 식품이나 보충제로 분류하여 일반약품보다 덜 엄격한 규제를 적용합니다.

- 호주에서 약품을 구매하기 이전에 AUST L 혹은 AUST R이라는 문자가 상품 등록번호 앞에 쓰여 있는지 라벨을 확인하십시오. 이 표시는 해당 제품이 호주에서 유통을 승인 받았음을 나타냅니다. 웹사이트 [www.tga.gov.au](http://www.tga.gov.au)에서 호주의 건강 보조제 등록부를 점검하여 등록번호를 확인할 수 있습니다.
- 라벨에 AUST L이라고 쓰여져 있는 약품은 경미한 증상을 관리하는 데만 사용됩니다. 이들 약품을 중한 질병이나 질환의 관리, 예방 혹은 치료를 위한 것이라고 광고, 판매해서는 안됩니다.

호주에서의 약품 관련 광고는 소비자들이 약효에 대한 오해나 과신을 하지 않도록 엄격한 통제를 하고 있습니다.

- 규정상 호주 정부가 특정 약품 판매에 관여한다거나 추천한다는 내용의 광고는 금지됩니다.

• 호주에서는 암, 발기부전, 생식 문제 또는 정신 건강 문제와 같은 중증 질환이나 질병을 치료하거나 예방하는 약품의 광고는 금지됩니다. 이러한 질병은 의사의 진단과 치료가 요구되기 때문입니다.

• 호주에서는 생명 연장 혹은 노화 방지와 관련된 약품의 광고는 금지됩니다.

#### 호주 원주민 예술 및 공예품 구매

호주 경쟁 및 소비자 위원회의 웹사이트 [www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au)에 있는 소비자 권리: 원주민 예술 및 공예 – 원주민 예술품 구매를 고려하십니까? (Your Consumer Rights: Indigenous art and craft? Thinking of buying Indigenous art?)라는 브로슈어에는 여행객이 원주민 예술품을 구매할 때, 진품임을 확인할 수 있도록 도와주는 몇 가지 간단한 방법들을 제시하고 있습니다.

#### 환불에 대한 권리

호주 법률에 의거하여, 여행객은 구매 상품이 아래에 해당될 경우 환불을 요구할 권리가 있습니다.

- 상품에 결함이 있을 경우
- 상품이 본래의 목적에 부합하지 않을 경우 (기능이 제대로 작동하지 않을 경우)
- 상품이 제품 명세서나 보여준 샘플과 일치하지 않을 경우
- 구입 시 명확하지 않았거나 눈에 띄지 않은 결함이 있을 경우
- 잘못된 정보를 제공받아 구입했을 경우

위의 조항에 해당될 경우, 조건없이 환불을 받을 권리가 있습니다. 처리 요금이나 행정 요금은 부과되지 않습니다.

환불을 받기 위해서는:

- 구매 후, 적절한 시간 내에 상품을 반품하십시오. 호주 법률에는 특정 기간이 명시되어 있지 않습니다.
- 상품을 분실, 파기 혹은 손상시키지 마십시오.
- 환불 시, 구매 증거를 제시하도록 요청 받을 수도 있습니다. 가장 좋은 방법은 영수증이나, 신용 카드 혹은 은행 명세서를 통한 구매 내역을 보여주는 것입니다.

사업체가 소비자의 환불권리에 대해 오도, 기만하는 것은 위법 행위입니다.

고객의 단순 변심의 경우, 환불을 받을 법적 권리가 없습니다. 이러한 상황에서 환불 여부는 해당 사업체에 달려 있습니다. 환불에 대한 더 자세한 정보는 호주 경쟁 및 소비자 위원회 웹사이트 [www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au)에서 얻으실 수 있습니다.

## 환불과 밀봉백 제도

환불에 대한 고객의 권리는 밀봉백 제도를 사용하는 관세 및 GST 면제 상품 구매시에도 동일합니다.

- 호주에서 출국하기 이전에 밀봉백 구매 환불을 청구하기 위해 서는 개봉하지 않은 밀봉백을 구매 장소에 반환해야 합니다.
- 귀국하신 후 환불을 위해 호주에 상품을 반환하려는 경우에는, 특정 상품을 호주로 반송하는 것에 대해 해당 지역 호주 대사관에 연락하여 상의 하십시오.

## 환불에 관련된 문제

환불 자격이 된다고 생각하는데 환불을 받는데 문제가 있을 경우, 호주에 있는 소비자 보호 기관에 불만제기를 할 수 있습니다. (다음 사항 참조)

## 소비자 불만제기

### 온라인 불만제기 및 관련 정보

불만제기 관련 정보와 양식은 호주 정부의 관광자원부 웹사이트 [www.ret.gov.au/tourism](http://www.ret.gov.au/tourism)나 호주정부관광청의 여행자들을 위한 다중 언어 사이트 [www.australia.com](http://www.australia.com)에서 찾아볼 수 있습니다.

고객들은:

- 호주 여행이 최대한 즐겁고 순조로울 수 있도록 지원하는 소비자 정보를 찾아 보실수 있습니다.
- 호주에 체류하는 동안에 어느 사업체로부터 부당한 대우를 받았다고 생각되거나 그 문제를 해당 사업체와 직접 해결할 수 없었거나 호주에 있는 소비자 보호 기관에 정식 불만제기를 접수하기를 원하는 경우, [온라인으로 불만제기를 할 수 있습니다.](#)

## 전화 불만신고 및 문의

호주에 체류하시는 동안, 전화로 불만신고를 할 수 있습니다.

- 호주 소비자 문제 및 공정 거래 핫라인 1300 552 263으로 연락할 수 있습니다. (호주내 통화료 적용)
- 이 통화는 전화하는 지역의 주 혹은 준주 내 공정 거래 기관으로 자동 연결됩니다.
- 통역 서비스 (아래 참조)에 먼저 전화하여, 통역 서비스를 제공받을 수 있습니다.

## 정부기관 연락시 통역 지원

호주 내 정부 기관과의 연락을 위해 통역이 필요한 경우, 131 450 (호주 내 무료 통화)로 전화하십시오.

- 원하시는 언어를 영어로 언급해야 합니다. (예: 한국어 통역이 필요한 경우 "Korean"이라고 말하면 됩니다.)
- 통역사와 연결이 되면 원하는 정부 기관으로 연결을 요청하십시오.

호주의 정부 기관들은 대개 월요일부터 금요일까지, 오전 9시에서 오후 4시 30분까지 (현지 시간) 근무하며, 공휴일에는 근무하지 않습니다.

