

이천시 소비자기본 조례

소관부서 : 일자리정책과

제정 1999· 8· 9 조례 제 298호
개정 2001· 3· 7 조례 제 364호
(이천시행정기구설치조례중개정조례)
개정 2001· 11· 28 조례 제 392호
(이천시행정기구설치조례중개정조례)
개정 2006· 11· 16 조례 제 640호
(이천시행정기구설치조례중개정조례)
개정 2008· 7· 25 조례 제 720호
(이천시 행정기구설치 조례)
개정 2009· 10· 9 조례 제 798호
일부개정 2013· 5· 6 조례 제 978호
(이천시 행정기구설치 조례)
일부개정 2014· 12· 31 조례 제1102호
(이천시 지방보조금 관리 조례)
일부개정 2018· 3· 28 조례 제1378호
(이천시 행정기구설치 조례)
일부개정 2019· 1· 1 조례 제1464호
(이천시 행정기구 및 정원 조례)
일부개정 2020· 6· 30 조례 제1612호
(이천시 조례 중 근로 용어 일괄정비조례)
일부개정 2023· 3· 6 조례 제1900호
(이천시 행정기구 및 정원 조례)
일부개정 2023· 8· 14 조례 제1971호
(제명개정)
일부개정 2024· 7· 1 조례 제2117호
(이천시 행정기구 및 정원 조례)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 「소비자기본법」 제6조 및 같은 법 시행령 제3조 및 제4조의 규정에 의거 소비자의 기본적인 권익을 보호하기 위하여 이천시(이하 “시”라 한다)와 사업자의 의무 그리고 소비자와 소비자단체의 역할을 규정하고, 소비자보호정책의 추진을 위한 기본적인 사항을 규정함으로써 시민의 삶의 질을 향상시키고 합리적인 소비생활을 구현함을 목적으로 한다. <개정 2009· 10· 9>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “사업자”라 함은 시안에서 물품을 제조(가공 및 포장을 포함한다. 이하 같다)·반입·판매하거나 용역을 제공하는 자를 말한다.
2. “소비자”라 함은 사업자가 제공하는 물품 및 용역을 소비생활을 위하여 최종적으로 사용하거나 이용하는 자와 농업과 축산업을 위해 사용하는 자를 말한다. 다만 제공된 물품을 원재료(중간재를 포함한다) 및 자본재로 사용하는 자는 제외한다.
3. “소비자단체”라 함은 소비자의 권익을 보호 내지 증진하기 위하여 소비자가 자발적으로 조직한 단체를 말한다.

제3조(소비자의 기본권리) 소비자는 모든 물품 및 용역에 대한 소비생활에 있어 스스로의 권익보호를 위하여 다음 각 호의 권리를 향유한다.

1. 모든 물품 및 용역으로 인한 생명·신체 및 재산상의 위해로부터 보호받을 권리
2. 물품 및 용역을 선택함에 있어 필요한 지식과 정보를 제공받을 권리
3. 물품 및 용역을 사용 또는 이용함에 있어서 거래의 상대방, 구입 장소, 가격, 거래 조건 등을 자유의사에 따라 선택할 권리
4. 소비생활에 영향을 주는 시정시책이나 사업자의 사업 활동에 대하여 의견을 반영시킬 권리
5. 물품 및 용역의 사용 또는 이용으로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 의하여 적절한 피해구제 및 보상을 받을 권리
6. 합리적인 소비생활을 영위하기 위하여 필요한 교육을 받을 권리
7. 소비자 스스로의 권익을 옹호하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

제4조(소비자의 역할) ① 소비자는 스스로의 안정과 권익을 향상시키기 위하여 필요한 지식을 습득하고, 민주적인 사고와 합리적인 행동으로 자신의 역할을 다하도록 노력하여야 한다.

② 소비자는 건전한 소비생활을 실천하고 불량상품 및 불공정거래행위 등의 근절과 소비자 만족위주의 제품생산 및 경영실천을 유도하여야 한다.

③ 소비자는 반환경적인 행위와 상품을 배척함으로써 사업자로 하여금 환경 친화적 상품 공급에 힘쓰도록 노력하여야 한다.

제5조(시의 의무) 시는 지역주민의 합리적 소비생활과 소비자의 실질적인 권익보호를 위하여 다음 각 호의 사항을 추진하여야 한다.

1. 소비자보호에 필요한 행정조직의 정비 및 운영개선
2. 소비자보호를 위한 시책의 수립 및 추진
3. 소비자의 건전한 조직 활동의 지원육성
4. 건전한 소비환경 조성을 위한 노력

제2장 소비자의 권익보호

제6조(시민생활의 안정대책) ① 시장은 지역주민의 기본적인 생활필수품으로 생활안정에 필요하다고 인정되는 품목에 대하여 가격 및 수급상황 등의 정보를 수집하고 이의 안정을 도모하여야 한다.

② 시장은 이를 위하여 필요한 경우 시장가격 등의 정보를 관계기관, 단체, 소비자 등에게 제공하고 협조를 요청할 수 있다.

③ 시장은 주민생활 안정을 위한 제1항 및 제2항의 물가수집 공표를 위해 예산의 범위 안에서 유급 물가조사요원을 운영할 수 있다.

제7조(공정거래질서의 확립) 시장은 관계부서 담당공무원으로 하여금 소비자의 안정과 권익보호를 위하여 사업자에 대한 지도단속 및 감독활동을 꾸준히 전개하는 등 공정한 상거래질서 확립을 위하여 노력하여야 한다.

제8조(소비자보호 교육 등) ① 시장은 소비자가 건전하고 합리적인 소비생활을 원활히 할 수 있도록 상품에 관한 지식의 보급 및 정보의 제공 등 계몽활동과 교육 등의 시책을 추진하여야 한다.

② 제1항의 효과적인 추진을 위하여 소비자단체 등으로 하여금 추진하게 할 수 있다.

제3장 소비자단체의 활동 및 육성지원

제9조(소비자단체의 업무) ① 소비자단체는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 시에 대한 소비자보호시책에 관한 건의
2. 소비자 문제에 관한 조사·연구
3. 소비자의 교육·계몽·캠페인
4. 소비자피해 및 불만처리를 위한 상담·정보제공

② 소비자단체는 업무상 알게 된 정보를 소비자 보호목적 이외에는 사용할 수 없다.

제10조(소비자단체의 육성지원) ① 시장은 소비자단체의 활동을 지원하기 위해 예산의 범위 안에서 보조금을 지급할 수 있다.

② 제1항의 단체에 대한 보조금지급 기준 및 절차, 방법 등은 「이천시 지방보조금 관리 조례」에 의한다. <개정 2014·12·31>

제10조의2(소비자상담실의 설치·운영) 시장은 피해를 입은 소비자가 적절한 보상과 구제를 받을 수 있도록 소비자상담실을 설치하여 운영하거나 소비자단체로 하여금 설치하여 운영하게 할 수 있다.

[본조신설 2023·8·14]

제4장 사업자의 의무

제11조(위해물품의 제공방지) ① 사업자는 「소비자기본법」(이하 “법”이라 한다) 제8조제1항에 의하여 국가가 정한 기준에 위반하여 소비자의 생명·신체·재산상의 위해 또는 손해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 상품을 제공해서는 아니 된다. <개정 2009·10·9>

② 사업자는 취급상품 등에 있어 소비자의 안전을 위하여 위해의 방지, 품질 및 기술의 향상, 기타 필요한 조치를 강구하여야 한다.

③ 사업자는 위해 물품이 발생하였을 때에는 즉시 이를 공표하고 그에 따른 해당 상품의 회수·제조·판매 등의 중지, 피해자에 대한 보상 등의 필요조치를 하여야 한다.

제12조(상품의 표시) 사업자는 소비자의 올바른 선택과 소비생활을 위하여 관계규정에 의한 상품의 인체·환경에 미치는 영향·성분·성능·가격·용도·사용방법·제조년월일·유효기간 등 필요한 사항을 적정하게 표시하여 소비자의 안정과 이익이

침해되지 않도록 하여야 한다.

제13조(거래조건의 명시와 설명) 사업자는 상품이나 서비스의 판매와 제공에 있어 거래조건을 명확히 하고 그 중요한 내용을 설명하여 소비자에게 충분한 정보를 제공하여야 한다.

제14조(계량의 적정화) ① 사업자는 상품 등의 공급에 있어 소비자의 불이익을 초래하는 부당 계량행위나 불량계량기의 사용을 하여서는 아니 된다.

② 시장은 소비자가 제1항의 불법·부당한 행위로 인한 피해를 받지 않도록 계량 및 규격의 적정화에 노력하여야 한다.

제15조(포장 및 규격의 적정화) ① 사업자는 관계규정에 의한 포장 및 규격을 준수하여야 하며, 상품의 내용을 과장하거나 환경오염을 초래하는 과대포장을 하여서는 아니 된다.

② 시장은 소비자의 선택을 용이하게 하기 위하여 포장 및 규격의 적정화를 위한 필요한 기준을 설정·고시할 수 있다.

제16조(허위·과장광고 및 선전의 제한) 사업자는 법 제11조에 의한 광고의 기준에 위반하여 상품의 내용과 성능에 관한 허위광고나 선전, 그리고 소비자가 오인을 유발할 수 있는 과장된 광고나 선전을 하여서는 아니 된다. <개정 2009·10·9>

제5장 소비자의 피해구제

제17조(소비자피해구제 신청과 그 처리) ① 소비자가 물품이나 용역의 가격·품질·안전성·표시·거래조건 등의 하자나 사업자의 법령위반 행위로 인하여 생명·신체 또는 재산상의 피해를 입은 경우에는 시장 또는 소비자단체에 서신, 방문, 전화, 전신, 인터넷 등을 통하여 피해구제를 신청할 수 있다.

② 제1항에 의한 소비자의 피해구제 신청을 접수한 시장 또는 소비자단체는 해당사업자에 대하여 이를 통보하고 합의를 통한 교환·환불·시정·해약 등의 적절한조치가 취해지도록 요구하여야 한다.

제18조(자료의 제출·검사요구) 시장은 사업자가 법령과 조례에 반하여 소비자의 권

익을 침해하거나 할 우려가 있는 경우 소비자피해구제를 위하여 사실여부를 증명할 수 있는 자료의 제출 또는 검사를 요구할 수 있다.

제19조(소비자피해 처리기한) 시장은 소비자피해구제 요청을 받은 때에는 받은 날부터 10일 이내에 그 처리상황을 소비자에게 통보하여야 하며, 30일 이내에 처리를 종결하여야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기한 내에 처리를 완료할 수 없어 처리기한을 연장하고자 할 때에는 그 사유와 기한을 명시하여 피해구제의 당사자 또는 이해관계인에게 통보하여야 한다.

제20조(피해구제처리의 중지) 소비자 피해구제를 받은 시장 또는 소비자단체는 소비자 피해구제가 접수된 것 중 당사자 간 일방이 소송을 제기한 경우에는 이의 처리를 중지하여야 한다.

제21조(소비자피해 조정) ① 시장은 소비자의 피해구제신청 중 사실의 진위여부에 관한 확인이 곤란한 경우와 전국에 걸친 집단적이거나 다발적인 사항, 그리고 사업자나 소비자의 일방이 합의 권고에 불응하는 경우에는 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회에 조정을 요청하여야 한다. <개정 2009·10·9>

② 소비자단체는 사업자간의 합의가 이루어지지 않을 경우 소비자를 대리하여 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회에 조정을 요청할 수 있다. <개정 2009·10·9>

제6장 조사·권고 및 공표

제22조(사업자 부당행위에 대한조사) ① 사업자가 법령과 조례에 반하여 소비자의 권익을 부당하게 침해하는 행위를 하였거나 할 우려가 있는 경우 시장은 사업자의 영업 활동에 관한 실태를 조사할 수 있다.

② 제1항에 의한 조사는 소비자단체와 공동으로 실시할 수 있다.

제23조(의견 진술의 기회부여) 시장이 제18조에 의한 검사나 제22조에 의한 조사를 하는 경우 당해 사업자에게 의견 진술의 기회를 부여하여야 한다.

제24조(권고 및 공표) ① 시장은 사업자에게 제18조 및 제22조에 의한 조사결과 소비자보호가 요구되는 경우 소비자피해구제 절차에 따른 처리·조정 등에 응하도록 권

고할 수 있다.

② 제1항의 권고에 응하지 않을 경우 시장은 제22조제1항의 조사결과를 법 제80조에 의거 시내 일간지에 공표하도록 관련 중앙행정기관의 장에게 요청할 수 있다. <개정 2009·10·9>

제7장 소비자정책심의위원회

제25조(소비자정책심의위원회의 설치·운영) 소비자보호 및 시민생활안정을 위한 시책 등을 자문·심의·조정하기 위하여 소비자정책심의위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치·운영한다.

제26조(위원회 구성) ① 위원회는 위원장 1인과 부위원장 1인을 포함하여 20인 이내의 위원으로 구성한다.

② 위원장은 시장이 되고, 부위원장은 부시장이 된다.

③ 위원회의 당연직 위원은 경제재정국장, 안전건설국장, 기획예산담당관, 일자리정책과장, 노인장애인과장이 되고, 위촉직 위원은 시의회의원·유관기관·사회단체·학계·소비자 및 노동자단체 등 경제 분야에서 학식과 경험이 풍부한 자 중에서 시장이 위촉한 자로 한다. <개정 2001·3·7, 2001·11·28, 2006·11·16, 2008·7·25, 2018·3·28, 2019·1·1, 2020·6·30, 2023·3·6, 2024·7·1>

④ 위원의 임기는 2년으로 하고 보궐 위원의 임기는 전임자의 잔여기간으로 한다.

⑤ 간사는 소비자업무 담당팀장으로 한다. <개정 2023·3·6>

제27조(위원회의 기능) ① 위원회는 각 호의 사항을 관장한다.

1. 소비자보호관련 조례·규칙의 제정 및 개·폐에 관한 의견 자문
2. 물가관련규정의 제정 및 개·폐에 관한 의견 자문
3. 소비자피해구제에 관한 사항 심의
4. 소비자보호 및 물가안정시책에 관한 사항 자문
5. 시 관여요금 및 사용료·수수료 등의 심의 조정
6. 기타 시장이 필요하다고 판단하여 요청한 사항

② 위원회는 시에서 결정 또는 관여하는 공공요금 중 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 상·하수도(공업용수) 요금
2. 주차요금
3. 쓰레기 봉투료
4. 정화조 청소료
5. 기타 물가에 미치는 영향이 크고, 주민생활안정을 위하여 필요하다고 인정되는 사업요금 또는 수수료·사용료

③ 제2항의 조정대상 요금 중 인상 후 1년이 경과하고 인상률이 당해 연도 소비자물가역제 목표 미만인 경우와 정부의 연료비 연동제 시행으로 변동된 소비자요금은 심의를 생략할 수 있다.

제28조(회의) ① 위원회는 분기별 1회 개최함을 원칙으로 하고 위원장이 필요할 때는 수시 개최할 수 있다.

- ② 원활한 업무추진을 위하여 제1항의 회의는 서면의결로 갈음할 수 있다.
- ③ 회의는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 위원장은 표결권을 가지며 가부 동수인 경우 결정권을 가진다.

제29조(실무위원회) ① 위원회를 효율적으로 운영하기 위하여 실무위원회를 둔다.

- ② 실무위원회는 위원장 1인을 포함한 10인 이내의 실무위원으로 구성한다.
- ③ 실무위원회의 위원장은 소비자 보호 및 물가안정 업무 담당 국장이 되고, 실무위원은 위원회를 구성하고 있는 유관기관·단체의 실무급 인사와 관계전문가 및 소속 공무원 중에서 실무위원장이 임명 또는 위촉한다. <개정 2013·5·6, 2023·8·14>
- ④ 실무위원회의 기능은 제27조의 규정을 준용한다.
- ⑤ 기타 실무위원회에 관하여 필요한 사항은 실무위원장이 따로 정한다.

제30조(실비보상) 위원회에 참석한 위원에 대하여는 「이천시 위원회 실비보상 조례」가 정하는 바에 따라 예산의 범위 안에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

제31조(준용) 이 조례에 규정된 사항 이외에 대하여는 관련 법규를 준용한다.

제33조(시행규칙) 이 조례 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

- ①(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.
- ②(폐지조례) 이 조례 시행과 동시에 「이천시 물가대책위원회 설치 및 운영에 관한 조례」는 이를 폐지한다.
- ③(경과조치) 이 조례 시행 전에 「이천시 물가대책위원회 설치 및 운영에 관한 조례」의 규정에 의하여 위촉된 위원에 대하여는 이 조례 시행과 동시에 임기가 만료된 것으로 본다.

부칙 <2001·3·7 조례 제364호, 이천시행정기구설치조례중개정조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조 생략

부칙 <2001·11·28 조례 제392호, 이천시행정기구설치조례중개정조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조 생략

제3조 생략

부칙 <2006·11·16 조례 제640호, 이천시행정기구설치조례중개정조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조 생략

부칙 <2008·7·25 조례 제720호, 이천시 행정기구설치 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑧ 까지 생략

⑨ 「이천시 소비자보호 조례」 중 다음과 같이 개정한다.

제26조제3항 중 “혁신정책담당관”을 “기획감사담당관”으로 한다.

⑩ 부터 ⑰ 까지 생략

부칙 <2009·10·9 조례 제798호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2013·5·6 조례 제978호, 이천시 행정기구설치 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑥ 까지 생략

⑦ 「이천시 소비자보호 조례」 중 일부를 다음과 같이 개정한다.

제29조제3항 중 “산업복지국장”을 “산업환경국장”으로 한다.

부칙 <2014·12·31 조례 제1102호, 이천시 지방보조금 관리 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 2015년 1월 1일부터 시행한다.

제2조 생략

제3조 생략

제4조 생략

제5조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑫ 까지 생략

⑬ 「이천시 소비자보호 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10조제2항 중 “이천시 보조금 관리 조례”를 “「이천시 지방보조금 관리 조례」”로 한다.

⑭ 부터 ⑳ 까지 생략

부칙 <2018·3·28 조례 제1378호, 이천시 행정기구설치 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑮ 까지 생략

⑯ 「이천시 소비자보호 조례」 제26조제3항 중 “지역개발국장”을 “안전건설국장”으로 한다.

⑰ 부터 ㉑ 까지 생략

부칙 <2019·1·1 조례 제1464호, 이천시 행정기구 및 정원 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조 생략

제3조 생략

제4조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑩ 까지 생략

⑪ 「이천시 소비자보호 조례」 제26조제3항 중 “산업환경국장, 안전건설국장, 기획감사담당관”을 “기업환경국장, 안전도시건설국장, 기획예산담당관”으로 하고, 제26조제3항 중 “산업환경국장, 안전건설국장, 기획감사담당관, 기업지원과장, 사회복지과장”을

“기업환경국장, 안전도시건설국장, 기획예산담당관, 기업지원과장, 노인장애인과장”으로 한다.

⑫ 부터 ④ 까지 생략

부칙 <2020·6·30 조례 제1612호, 이천시 조례 중 근로 용어 일괄정비조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2023·3·6 조례 제1900호, 이천시 행정기구 및 정원 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑮ 까지 생략

⑯ 「이천시 소비자보호 조례」 제26조제3항 중 “기업환경국장, 안전도시건설국장, 기획예산담당관, 기업지원과장”을 “경제문화국장, 안전건설국장, 기획예산담당관, 일자리정책과장”으로 하고, 같은 조 제5항 중 “지역경제팀장(or 소비자업무 담당팀장)”을 “소비자업무 담당팀장”으로 한다.

⑰ 부터 ④ 까지 생략

부칙 <2023·8·14 조례 제1971호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2024·7·1 조례 제2117호, 이천시 행정기구 및 정원 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 2024년 7월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑭ 까지 생략

⑮ 「이천시 소비자기본 조례」 제26조제3항 중 “경제문화국장”을 “경제재정국장”으로 한다.

⑰ 부터 ⑳ 까지 생략