

## 계룡시소비자보호조례안

### 제1장 총 칙

**제1조 (목적)** 이 조례는 소비자보호법(이하 “법”이라 한다) 및 동법시행령(이하 “령”이라 한다)에서 위임된 사항과 계룡시 시민(이하 “소비자”라 한다)이 소비생활을 영위함에 있어 그 권익보호를 위한 시책의 수립과 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조 (정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “소비자” 및 “사업자”의 정의는 법 제2조의 규정에 의한다
2. “소비자의 권리와 역할”은 법 제3조와 제4조의 규정을 적용한다

**제3조 (소비자의 권리실현)** 시장은 소비자의 권리를 실현시키기 위하여 다음 각호의 사항을 시행한다.

1. 소비자의 안전에 관한 필요한 시책의 수립 및 시행
2. 소비자와 관련된 주요시책이나 정책결정사항 등 각종 정보의 수집 및 공표
3. 사업자의 표시 및 거래 등의 적정화 유도를 위한 조사·권고·공표 등
4. 소비자단체등 건전하고 자주적인 소비자 조직활동의 지원·육성
5. 소비자 피해구제기구의 설치·운영
6. 지방물가안정에 관한 시책 추진
7. 기타 소비자의 권익을 보호하는데 필요한 사항 등

**제4조 (건전소비운동실천)** 시장은 소비자의 합리적인 소비문화 정착을 위하여 다음 각호의 사항을 권장한다.

1. 사치낭비의 배격과 근검절약
2. 분수에 맞는 소비생활과 저축
3. 기타 건전 소비운동 실천에 필요한 사항 등

### 제2장 소비자권리의 보 장

#### 제1절 통 칙

**제5조 (소비관련 정보제공)** ①시장은 소비자가 자주성을 갖고 건전한 소비생활을 영위할 수 있도록 소비자의 이해와 관련된 주요시책 및 결정사항 등 정보를 제공한다.

②시장은 물품·용역 및 소비생활 합리화에 관한 정보를 조사하고 관계기관, 단체, 소비자 등에게 제공할 수 있으며 소비관련 정보 교육을 실시할 수 있다.

③제1항의 규정을 이행하기 위하여 시보, 일간신문, 반회보, 지역유선방송등 홍보매체를 활용할 수 있다.

## 제2절 위해 및 불공정거래방지

**제6조 (위해방지의 행정지도)** ①시장은 사업자가 소비자의 생명, 신체 및 재산상의 안전에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 물품 또는 용역을 제공하지 아니하도록 행정지도를 한다.

②제1항의 행정지도에 사업자가 응하지 않을 경우 관계법령의 규정에 따라 이를 회수 또는 제조·판매를 중지시키거나 한국 소비자보호원에 시험·검사 또는 조사를 의뢰 할 수 있다.

**제7조 (불공정거래의 금지)** ①시장은 사업자가 다음 각호의 1에 해당하는 불공정한 거래행위를 하지 아니하도록 행정지도를 한다.

1. 불공정한 방법으로 계약의 체결을 권유하거나 강요하는 행위
2. 불공정한 내용으로 계약을 체결하는 행위
3. 부당하게 계약의 이행을 강요하거나 지연하는 행위
4. 소비자의 계약철회 등 정당한 권리행사를 방해하는 행위
5. 기타 부당한 방법으로 소비자의 권익을 침해할 우려가 있는 행위

②제1항 각호의 위반행위가 있을 경우 시장은 당해 사업자에 대하여 위반행위의 중지, 시정, 기타 필요한 조치를 하도록 공정거래위원회에 의뢰하여야 한다.

**제8조 (계량의 적정화)** 시장은 계량실태를 조사하고 계량의 적정화를 위하여 단속등 필요한 조치를 취한다.

## 제 3 절 소 비 자 피 해 의 구 제

**제9조 (소비자보호센터 설치)** 시장은 소비자의 불만·피해등 고발사항을 접수하고 처리할 수 있도록 다음 각호와 같이 소비자 보호센터를 설치한다.

1. 시 : 소비자보호업무를 담당하는 부서
2. 면·동 : 민원실

**제10조 (소비자보호센터의 기능)** 소비자보호센터의 기능은 다음 각호와 같다.

1. 소비자의 불만 및 피해 등 고발사항 접수처리
2. 소비자 상담 및 정보제공
3. 소비자가 제시하는 물품 및 용역에 대하여 규격, 품질, 안전성 등에 관한 시험 및 검사의뢰 또는 조사
4. 기타 소비자보호와 관련된 업무의 처리 등

**제11조 (운영)** 소비자보호센터에는 그 사무를 처리하기 위하여 전담요원을 배치하고 전담요원은 그 처리사항을 기록·관리한다.

**제12조 (피해구제의 신청방법)** 소비자는 전화, 팩시밀리, 서신 또는 방문 등으로 소비자 보호센터에 피해 구제를 신청할 수 있다.

**제13조 (피해구제의 처리절차)** ①소비자보호센터는 접수된 소비자 피해구제 신청 사항을 내용별로 분류하여 관련부서를 지정·처리하도록 하여야 하고 지정 받은 부서는 그 처리결과를 신청인과 소비자보호센터에 통보하여야 한다.

②제1항의 소비자 피해구제 신청사항이 2개이상의 부서가 관련되는 경우에는 업무의 비중을 감안하여 주무 처리부서를 지정한다.

**제14조 (처리기간)** 민원실에서 접수 이송한 소비자피해구제 신청이나 소비자보호센터에 직접 접수된 소비자피해구제 신청은 접수한 날부터 14일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 미비사항의 보완 및 시험·검사·조사에 소요되는 기간은 처리기간에 산입하지 아니하며, 부득이한 사유로 기간내에 처리가 어려운 경우에는 중간 통보한다.

**제15조 (시험·검사·조사 등)** ①피해구제의 신청당시 시험·검사 또는 조사를 요청하거나 제13조제1항 및 제2항의 규정에 의거 지정 받은 처리부서는 소비자가 물품이나 용역에 관한 시험·검사 또는 조사를 추가로 요청할 때에는 지체 없이 이를 접수하여야 한다.

②제1항의 요청이 있을 경우에는 신청자에게 시험·검사 또는 조사에 필요한 자료를 제출하게 하거나 의견의 진술을 요구할 수 있다.

③시험·검사 또는 조사를 지정 받은 처리부서에서는 사안에 따라 다음의 기관에 이를 의뢰할 수 있다.

1. 한국소비자보호원
2. 충청남도 보건환경연구원
3. 충청남도 농업기술원
4. 기타 소비자피해구제를 위하여 시험·검사 또는 조사할 수 있는 기관·단체

④제13조제1항의 통보서에는 시험·검사기관의 시험검사 결과를 따로 붙여야 한다.

## 제4절 소비자단체의 등록·지원

**제16조 (소비자단체의 등록)** 시장은 소비자단체의 등록신청이 있는 경우 영 제17조의 규정에 따라 등록하고 등록사항은 시보에 공고한다.

**제17조 (보조금 지원)** ①시장은 소비자단체의 건전한 조직활동과 소비자 피해구제를 위한 소송 등을 지원하기 위하여 제16조에 의하여 등록한 소비자단체에 보조금을 지원할 수 있다.

②제1항의 소비자단체에 대한 보조금 지급기준, 절차 및 방법등은 계룡시보조금관리조례의 규정에 따른다.

## 제3장 소비자정책심의위원회

**제18조 (심의위원회의 설치)** 소비자보호 및 지방물가안정에 관한 기본적인 사항을 심의하기 위하여 계룡시소비자정책심의위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

**제19조 (기능)** ①위원회는 소비자 권익의 향상과 지방물가안정을 위하여 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 소비자보호 및 지방물가안정에 관한 주요시책수립 및 시행
2. 지방물가안정을 위한 관련기관, 단체간의 협조에 관한 사항
3. 소비자단체의 지원·육성에 관한 사항

②위원회는 시장이 결정 또는 관여하는 공공요금 중 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 교통요금, 도시가스요금, 주차요금, 상·하수도사용료, 공업용수사용료, 폐기물수집·운반수수료
2. 기타 지방물가에 미치는 영향이 크고, 주민생활의 안정을 위하여 필요하다고 인정되는 사업요금 또는 수수료·사용료

③제2항 각호의 심의대상 요금중 인상후 3년이 경과하고 인상율이 당해연도 소비자 물가 억제 목표미만으로 인상하는 경우 심의를 생략할 수 있다.

**제20조 (구성)** ①위원회는 위원장과 부위원장 각 1인을 포함한 20인이내의 위원으로 구성한다.

②위원장은 부시장이 되고 부위원장은 위원중에서 호선한다.

③위원은 불가와 관련되는 기관·단체의 장, 시의회에서 추천한 의원, 학계·언론계·소비자단체 임원 및 소속공무원중에서 시장이 위촉 또는 임명한다.

④위원회에 지방물가를 효율적으로 관리하기 위하여 물가대책실무위원회(이하 “실무위원회”라 한다)를 둔다.

**제21조 (임기)** 위원회의 위원중 위촉위원의 임기는 2년으로 하되 연임할 수 있으며, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔여기간으로 한다.

**제22조 (위원장의 직무)** ①위원장은 위원회를 대표하며 위원회의 업무를 총괄한다.

②위원장이 사고가 있을 때는 부위원장이 그 직무를 대행한다.

**제23조 (간사)** ①위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사를 두되, 간사는 소비자 보호업무담당으로 한다.

②간사는 회의록을 작성·비치한다.

**제24조 (회의)** ①위원회의 회의는 위원장이 이를 소집하며, 매 분기별 1회 개최함을 원칙으로 하고, 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 과반수의 요구가 있을 때에는 수시로 개최할 수 있다.

②회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 결정한다.

**제25조 (실무위원회)** ①제20조제4항의 규정에 의한 실무위원회는 위원장과 10인이내의 실무위원으로 구성한다.

②실무위원회의 위원장은 업무담당과장이 되고 위원은 유관기관·단체의 실무급 인사와 관계전문가 및 소속공무원 중에서 시장이 위촉 또는 임명한다.

③제19조제2항과 관련하여 위원회에 제출되는 안건은 실무위원회의 사전심의를 거쳐야 하며, 실무위원회의 임기 및 회의 등에 관하여는 위원회의 규정을 준용한다.

④기타 실무위원회의 운영을 위하여 간사를 두되, 간사는 물가업무담당자가 되며, 간사는 회의록을 작성·비치한다.

**제26조 (의견청취)** 위원회는 제19조제2항 각호의 사항을 심의하기 위하여 필요한 경우에는 소비자 문제에 관하여 소비자단체 또는 관계사업자의 의견을 들을 수 있다.

## 제4장 보 칙

**제27조 (의견청취·검사등)** 시장은 이 조례에 의한 처분을 하고자 할 때에는 필요한 경우 이해관계인 또는 참고인의 의견을 청취할 수 있다.

**제28조 (수당 등)** 시 소속 직원이 아닌 위원 및 기타 위원회에 출석한 전문가·관계인등 에게는 예산의 범위안에서 계룡시각종위원회실비변상조례가 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다.

**제29조 (지도단속)** 소비자의 권익보호와 지방물가안정을 위하여 다음 각호와 같이 지도·점검반을 편성·운영할 수 있다.

1. 소비자보호 및 지방물가안정을 위한 지도·단속반은 시단위 또는 전문분야별로 편성하여 연중 수시 운영
2. 소비자보호 및 지방물가안정을 위한 지도·단속반원은 소관분야별 실무자로 구성하여 필요시 검찰, 경찰 및 세무공무원 등을 포함하여 합동 지도·단속 실시
3. 위반자에 대하여는 위해방지, 계량 표시의 적정화 등에 관하여 관계 법령에 의한 시정·경고·고발 등 조치

**제30조 (공표)** ①시장은 소비자권익의 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 인정되는 경우 다음 각호의 사항을 공표할 수 있다.

1. 시험·검사 및 조사의 내용
2. 사업자의 소비자보호 관계법령 및 조례 위반내용
3. 이 조례에 의한 시정권고의 내용

②시장은 제1항의 규정에 의하여 공표를 하고자 할 때에는 그 당사자에게 의견을 진술할 기회를 주어야 한다.

**제31조 (시행규칙)** 이 조례 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.