

안양시 소비자 보호 조례

제정	1999. 6. 14	조례	제1633호	
개정	2008. 7. 7	조례	제2105호	
일부개정	2014. 1. 2	조례	제2509호	(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례)
일부개정	2014. 11. 14	조례	제2574호	(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례)
일부개정	2017. 5. 18	조례	제2819호	(안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례)
일부개정	2018. 5. 3	조례	제2946호	(안양시 조례 중 중앙행정기관 명칭 및 일반식 한자어 일괄정비 조례)
일부개정	2019. 10. 28	조례	제3122호	(안양시 조례 중 보궐위원의 임기 제한 일괄 정비 조례)
일부개정	2020. 3. 2	조례	제3170호	(안양시 조례 중 제명 띄어쓰기와 약칭 및 어려운 한자어 일괄정비 조례, 제명개정)
일부개정	2020. 7. 10	조례	제3213호	(안양시 위원회 수당 등의 지급에 관한 조례)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 소비자의 기본적 권익을 보호하기 위하여 안양시와 사업자의 의무, 그리고 소비자와 소비자단체의 역할을 규정하고 소비자보호시책의 추진을 위한 기본적인 사항을 규정함으로써 시민의 삶의 질을 향상시키고 합리적인 소비생활을 구현함을 목적으로 한다. <개정 2020. 3. 2>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다. <개정 2020. 3. 2>

1. “사업자”라 함은 안양시(이하 “시”라 한다) 관내에서 물품을 제조(가공 및 포장)를 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 축산업 그리고 어업활동을 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 단체로서 소비자보호법 시행령 제17조제3항의 규정에 따라 등록된 단체를 말한다.

제3조(소비자의 기본적권리) 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 지식 및 정보를 제공받을 권리
3. 물품 및 용역을 사용 또는 이용함에 있어서 거래의 상대방·구입장소·가격·거래 조건 등을 자유로이 선택할 권리
4. 소비생활에 영향을 주는 시의 시책이나 사업자의 사업활동 등에 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 보호하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

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

② 소비자는 건전한 소비활동을 실천하고 불량식품 및 불공정거래행위 등의 근절과 소비자 만족위주의 제품생산 및 경영실천을 유도 하여야 한다.

③ 소비자는 반환경적인 행위와 상품을 배척함으로써 사업자로 하여금 환경친화적인 상품공급에 힘쓰도록 노력하여야 한다.

제5조(소비자 보호 의무) 시장은 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 조직활동의 지원·육성
4. 건전한 소비환경조성을 위한 노력

제2장 소비자의 권익보호 및 소비자단체 육성지원

제6조(위해방지) ① 시장은 소비자의 안전 또는 이익을 확보하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우 해당물품을 수거하여 국·공립시험검사기관에 시험검사를 의뢰하고, 소비자에게 이에 대한 정보를 제공하는 등의 필요한 조치를 할 수 있다.

② 시장은 소비자의 생명과 신체 및 재산상의 안전에 현저한 위해를 끼쳤거나 끼칠 우려가 있는 물품 또는 용역이 있을 경우 해당사업자에게 판단자료의 제출과 소명을 요구할 수 있다.

③ 시장은 제2항의 규정에 의하여 소비자의 생명과 신체 및 재산상의 안전에 현저한 위해를 끼쳤거나 끼칠 우려가 있다고 판단되는 경우 해당사업자에게 수거, 파기 또는 판매금지를 명할 것을 소관 주무관청 등에 요청하여야 한다.

제7조(시민생활의 안정대책) ① 시장은 지역주민의 기본 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 주민생활안정을 위한 제1항 및 제2항의 규정에 의한 물가정보수집·제공을 위하여 필요한 경우에 유급물가모니터제를 운영할 수 있으며, 그 운영을 소비자단체 등에 위탁하여 운영할 경우 이에 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제8조(생활물자에대한 조치) 시장은 급격한 가격폭등 등으로 기본생활물품이 부족하거나 부족할 우려가 있어 주민의 생활이 어렵다고 판단되는 경우 관련 중앙행정기관의 장에게 물가안정에관한법률 제2조의 규정에 의한 최고가격의 지정 및 동법 제6조에 의한 긴급수급조정조치 등을 요청할 수 있다.

제9조(공정거래질서의 확립) 시장은 관계부서 담당공무원으로 하여금 소비자의 안전과 권익보호를 위하여 사업자에 대한 지도단속 및 감독활동을 꾸준히 전개하는 등 공정한 상거래질서 확립을 위하여 노력하여야 한다.

제10조(소비자보호교육등) ① 시장은 소비자가 건전하고 합리적 소비생활을 원활히 할 수 있도록 상품에 관한 지식의 보급 및 정보의 제공 등 계몽활동과 교육 등의 시책을 추진하여야 한다.

② 시장은 제1항의 규정의 효과적인 추진을 위하여 소비자단체 등으로 하여

금 추진하게 할 수 있다.

제11조(소비자단체의 업무) ① 소비자단체는 다음 각 호의 업무를 행한다.

1. 지방자치단체에 대한 소비자보호시책에 관한 건의
 2. 물품 또는 용역의 거래조건이나 거래방법에 대한 조사
 3. 소비자문제에 관한 조사·연구
 4. 소비자의 교육·계몽·캠페인
 5. 소비자피해 및 불만처리를 위한 상담·정보제공
- ② 소비자단체는 업무상 알게된 정보를 소비자보호목적 이외의 용도에 사용할 수 없다.

제12조(소비자상담실의 설치 운영) 시장은 피해를 입은 소비자가 적절한 보상과 구제를 받을 수 있도록 시에 소비자상담실을 설치하여 운영할 수 있다.

제13조(소비자단체의 육성지원) ① 시장은 소비자단체 등의 활동을 지원하기 위하여 예산의 범위안에서 보조금을 지원할 수 있다. 다만, 소비자단체 등은 소비자보호법 제19조의 규정에 의해 기획재정부나 경기도에 등록되고 안양시에 소재한 단체로 한다. <개정 2018. 5. 3>

② 제1항의 단체에 대한 보조금지급기준 및 절차, 방법 등은 안양시보조금관리조례에 의한다.

제3장 사업자의 의무

제14조(위해물품의 제공방지) ① 사업자는 소비자보호법 제6조제1항의 규정에 의하여 국가가 정한 기준에 위반하여 소비자의 생명·신체·재산상의 위해 또는 손해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 상품을 제공해서는 아니된다.

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

③ 사업자는 위해물품이 발생하였을 때에는 즉시 이를 공표하고 그에 따른 해당 상품의 회수, 제조·판매 등의 중지, 피해자에 대한 보상등의 필요한 조치를 하여야 한다.

제15조(상품의 표시) 사업자는 소비자의 올바른 선택과 소비생활을 위하여 관

계규정에 의한 상품의 신체·환경에 미치는 영향·성분·성능·가격·용도·사용방법·제조연월일·유효기간 등 필요한 사항을 적정하게 표시하여 소비자의 안전과 이익이 침해되지 않도록 하여야 한다.

제16조(거래조건의 명시와 설명) 사업자는 상품이나 서비스의 판매와 제공에 있어 거래조건을 명시하고 그 중요한 내용을 설명하여 소비자에게 충분한 정보를 제공하여야 한다.

제17조(계량의 적정화) ① 사업자는 상품 등의 공급에 있어 소비자의 불이익을 초래하는 부당계량행위나 불량계량기의 사용을 하여서는 아니된다.

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

제18조(포장 및 규격의 적정화) ① 사업자는 관계규정에 의한 포장 및 규격을 준수하여야 하며, 상품의 내용을 과장하거나 환경오염을 초래하는 과대포장을 하여서는 아니된다.

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

제19조(허위·과장광고 및 선전의 제한) 사업자는 소비자보호법 제9조제1항에 의한 광고의 기준에 위반하여 상품의 내용과 성능에 관한 허위광고나 선전, 그리고 소비자가 오인을 유발할 수 있는 과장된 광고나 선전을 하여서는 아니된다.

제4장 소비자의 피해구제

제20조(소비자피해구제 신청과 그 처리) ① 소비자가 물품이나 용역의 가격·품질·안전성·표시·거래조건 등의 하자나 사업자의 법령 위반행위로 인하여 생명·신체 또는 재산상의 위해를 입은 경우에는 시 또는 소비자단체에 서신·방문·전신·기타 통신 등의 방법으로 피해구제를 신청할 수 있다.

② 제1항에 의한 소비자의 피해구제신청을 접수한 시 또는 소비자단체는 해당 사업자에 대하여 이를 통보하고 합의를 통한 교환·환불·시정·해약 등의 적절한 조치가 취해지도록 요구하여야 한다.

제21조(자료의 검사·제출요구) ① 시장은 소비자의 피해 구제를 위하여 필요한 경우 사업자로 하여금 사실여부를 증명할 수 있는 자료의 제출 또는 검사를 요구할 수 있다.

② 시장은 소비자피해구제를 위하여 필요하다고 인정되는 경우 국립 또는 공립시험 검사기관에 관계물에 대한 시험·검사를 의뢰할 수 있다.

제22조(소비자피해구제 처리요령 및 절차) 신속하고 공정한 소비자피해구제를 위한 처리요령 및 절차에 관하여는 규칙으로 정한다.

제23조(피해구제처리의 중지) 소비자 피해구제신청을 받은 시 또는 소비자단체는 소비자 피해구제가 접수된 것 중 당사자간 일방이 소송을 제기한 경우에는 이의 처리를 중지하여야 한다.

제24조(소비자피해조정) ① 시장은 소비자의 피해구제신청 중 사실의 진위여부에 관한 확인이 곤란한 경우와 타 시·군 및 전국에 걸친 집단적이거나 다발적인 사항, 그리고 사업자나 소비자의 일방이 합의권고에 불응하는 경우에는 한국 소비자보호원 소비자분쟁위원회에 조정을 요청하여야 한다.

② 소비자단체는 소비자와 사업자간의 합의가 이루어지지 않을 경우 소비자를 대리하여 한국소비자보호원 소비자분쟁조정위원회에 조정을 요청할 수 있다.

제25조(소비자소송의 지원) ① 시장은 소비자가 스스로 사업자를 상대로 소송을 제기하는 것이 곤란하여 시장에게 지원을 요청하는 경우 원만하게 소송이 진행될 수 있도록 행정적 지원을 할 수 있다.

② 제1항의 경우 소비자소송에 관한 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제26조(사업자 부당행위에 대한 조사) ① 시장은 사업자가 법령과 조례에 반하여 소비자의 권익을 부당하게 침해하는 행위를 하였거나 침해할 우려가 있는 경우 사업자의 당해 영업활동에 관한 실태를 조사할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 조사는 소비자단체와 공동으로 실시할 수 있다.

제27조(의견진술의 기회부여) 시장이 제21조의 규정에 의한 시험·검사나 제26조의 규정에 의한 조사를 하는 경우 당해 사업자에게 의견을 진술할 기회를 부여하여야 한다.

제28조(권고 및 공표) ① 시장은 사업자에게 제21조 및 제26조의 규정에 의한 시험·검사와 조사결과 소비자보호가 요구되는 경우 소비자피해구제 절차에 따른 처리·조정 등에 응하도록 권고할 수 있다.

② 시장은 제1항의 규정에 의한 권고에 응하지 않을 경우 제26조제1항의 조사결과를 소비자보호법 제17조의5 및 동법시행령 제5조제3호의 규정에 의하여 도내 일간지 등에 공표하도록 경기도지사에게 요청할 수 있다.

제5장 소비자정책심의위원회

제29조(소비자정책심의위원회의 설치운영) 소비자보호 및 시민 소비생활안정을 위한 시책 등을 자문·심의·조정하기 위하여 안양시소비자정책심의위원회(이하 “위원회”라 한다)를 설치·운영한다.

제30조(위원회의 구성) ① 위원회는 위원장 1인과 부위원장 1인을 포함하여 21인이내의 위원으로 구성한다.

② 위원장은 부시장이 되고, 부위원장은 기획경제실장이 된다. <개정 2008. 7. 7, 2017. 5. 18>

③ 위원회의 당연직 위원은 안전행정국장, 도시주택국장이 되고, 위촉위원은 유관기관, 사회단체, 소비자단체, 학계, 법조계, 기타 경제분야에서 학식과 경험이 풍부한 자 중에서 시장이 위촉한 자로 한다. <개정 2008. 7. 7, 2014. 1. 2, 2014. 11. 14>

④ 위촉직 위원의 임기는 2년으로 한다. <개정 2019. 10. 28>

⑤ 위원회에 간사를 두며, 간사는 위원회 업무를 담당하는 과장으로 한다.

제31조(위원회의 기능) ① 위원회는 다음 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 제1항제5호 및 제6호의 규정에 의한 조정대상 요금중 인상후 1년이 경과하고 인상이율이 당해연도 소비자물가 억제목표 미만인 경우와 정부의 원료비 연동제 시행으로 변동된 소비자 요금은 심의를 생략할 수 있다.

제32조(회의) ① 위원회는 분기별 1회 개최함을 원칙으로 하되, 위원장이 필요하다고 인정할 때에는 수시로 개최할 수 있다.

② 원활한 업무추진을 위하여 제1항의 회의는 서면의결로 가름할 수 있다.

③ 회의는 제적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제33조(실무위원회) ① 위원회를 효율적으로 운영하기 위하여 실무위원회를 둔다.

② 실무위원회는 위원장 1인을 포함한 10인이내의 실무위원으로 구성한다.

③ 실무위원회의 위원장은 기획경제실장이 되고, 실무위원은 위원회를 구성하고 있는 유관기관, 단체의 실무급 인사와 관계 전문가 및 소속공무원 중에서 실무위원회 위원장이 임명 또는 위촉한다. <개정 2008. 7. 7, 2017. 5. 18>

④ 실무위원회는 중요 상정안건에 관한 사전협의와 기타 필요한 사항의 협의를 위하여 실무위원회 위원장이 소집한다.

제34조(의견청취 및 자료요청) 위원장은 위원회의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 그 사안에 관계되는 자(관련전문가를 포함한다)를 참석시켜 조언을 듣거나 자료제출을 요청할 수 있다.

제35조(실비변상) 위원회에 참석한 위원 및 위원장의 출석요구에 응한 자에 대하여는 「안양시 위원회 수당 등의 지급에 관한 조례」가 정하는 바에 따라 예산의 범위안에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. <개정 2020. 7. 10>

제36조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

①(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

②(다른조례의폐지) 이 조례의 시행과 동시에 안양시물가대책위원회설치및운영에 관한조례는 이를 폐지한다.

③(경과조치) 이 조례 시행전에 안양시물가대책위원회설치및운영에관한조례의 규정에 의하여 위촉된 위원에 대하여는 이 조례의 시행과 동시에 임기가 만료된 것으로 본다.

부칙 <2008. 7. 7 조례 제2105호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2014. 1. 2 조례 제2509호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑤ 까지 생략

⑥ 안양시소비자보호조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제30조제3항 중 “행정지원국장”을 “안전행정국장”으로 한다.

⑦ 부터 ⑩ 까지 생략

부칙 <2014. 11. 14 조례 제2574호, 안양시 행정기구 및 공무원 정원 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 2015년 1월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 생략

② 안양시소비자보호조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제30조제3항 중 “도시국장”을 “도시주택국장”으로 한다.

③ 부터 ⑮ 까지 생략

부칙 <2017. 5. 18 조례 제2819호, 안양시 행정기구 및 공무원
정원 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 2017년 7월 1일부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ⑫ 까지 생략

⑬ 「안양시소비자보호조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제30조제2항 중 “기획경제국장”을 “기획경제실장”으로 한다.

제33조제3항 중 “기획경제국장”을 “기획경제실장”으로 한다.

⑭ 부터 ⑱ 까지 생략

부칙 <2018. 5. 3 조례 제2946호, 안양시 조례 중 중앙행정기관
명칭 및 일본식 한자어 일괄정비 조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2019. 10. 28 조례 제3122호, 안양시 조례 중 보궐위원의
임기 제한 일괄정비 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 조례 시행 전에 위원으로 위촉된 사람에게는 종전의 규정을 적용한다.

부칙 <2020. 3. 2 조례 제3170호, 안양시 조례 중 제명 띄어쓰
기와 약칭 및 어려운 한자어 일괄정비 조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2020. 7. 10 조례 제3213호, 안양시 위원회 수당 등의

지급에 관한 조례>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 부터 ④2 까지 생략

④3 안양시 소비자 보호 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제35조 중 “안양시위원회실비변상조례”를 “「안양시 위원회 수당 등의 지급에 관한 조례」”로 한다.

④4 부터 ④6 까지 생략