

검찰총장 카말라 해리스 (Kamala D. Harris) 는 이민자들과 영어 구사능력이 제한적인 (Limited English Proficient) 소비자들을 표적으로 한 소매업자 사기와 신용사기의 주의를 주는 소비자 경보를 공표합니다.

3 월 11, 2016

연락처: (415) 703-5837, agpressooffice@doj.ca.gov

로스앤젤레스 – 검찰총장 카말라 해리스 (Kamala D. Harris) 는 오늘 이민자들과 영어 구사능력이 제한적인 (limited English proficient, “LEP”) 소비자들을 노린 소매업자 사기와 신용사기를 캘리포니아 주민들에게 경고하기 위한 소비자 경보를 공표했습니다. 캘리포니아 주 법무부 (California Department of Justice) 에 제기된 많은 항의들이 일부 소매업자들이 크레딧이나 능숙한 영어실력이 부족한 소비자들을 상대로 약한 사람들을 이용해먹는 행위들에 대해 서술하고 있습니다. 이들 보고된 소비자 위협에 비추어, 검찰총장은 이민자들과 영어 구사능력이 제한적인 (LEP) 소비자들에게 소매업 계약서나 신용카드 동의를 받아들이는데 있어 조심할 필요가 있다고 상기시키며, 소매업자가 불공정하거나 기만적인 관행을 할 때 개인에게 적절한 소비자 보호 기관으로부터 도움을 요청하도록 장려하고 있습니다.

이러한 혼한 신용사기를 조심하십시오

영어 구사능력이 제한적인 사람들의 지역사회에 악영향을 미치는 혼한 신용사기에는 “스토어 크레딧 (store credit)” 과 허위의 보증 신용사기들이 있습니다. 크레딧을 쌓기를 간절히 원하는 캘리포니아 주민들은 그들에게 적은 다운페이먼트와 나머지 금액은 “스토어 크레딧 (store credit)” 을 통해 비용을 대는 상품 판매를 제안하는 소매업자들에 의해 표적이 될 수 있습니다. 이런 종류의 동의는 종종 소비자들을 높은 이자율과 그 밖의 불리한 조건들로 된 계약을 맺도록 함정에 빠뜨립니다. 정직하지 못한 소매업자들은 또한 결함이 있는 상품을 판매하여, 비록 소비자가 소매업자 보증을 구입했다할지라도 나중에 상품 교환이나 수리를 거부할 수도 있습니다. 이런 종류의 신용사기는 소비자들로 하여금 결함이 있는 상품에 대해 계속해서 지불하도록 강요하거나 크레딧을 엉망으로 망치는 위험에 노출되어 소매업자에 의해 소송을 당하는 결과를 초래하게 될 수도 있습니다.

귀하 자신을 보호하는 방법

이민자들과 영어 구사능력이 제한적인 (LEP) 소비자들은 캘리포니아 번역법 (California Translation Law)¹ 이 그들의 권리를 보호한다는 것을 인지해야 합니다. 이 법은 서면으로 혹은 구두로 스페인어, 타갈로그어, 중국어, 베트남어, 한국어를 이용하여 협상을 했던 소매업자들이 소비자들과 협상을 위해 사용했던 언어로 번역된 계약서를 제공하도록 요구하고 있습니다. 번역은 정확해야 하며 계약서나 동의서 안에 있는 모든 약관 및 조건을 포함해야 합니다. 만약 소매업자가 이들 언어로 협상한 후 서명하기 전에 계약서의 번역본을 제공하지 않았다면, 소비자는 그 계약을 철회할 수 있습니다.

¹ 캘리포니아 민법 제 1632 항.

이 법은 영어를 모국어로 말하거나 읽지 않으나 계약서의 조건에 대하여 완전히 알 자격이 주어져야 하는 수백만의 캘리포니아 주 소비자들의 권리를 보호하기 위해 통과되었습니다. 이 소비자 경보는 부도덕한 소매업자들에 의해 표적이 될 수 있는 이민자들과 영어 구사능력이 제한적인 (LEP) 소비자들을 보호하는 요령을 제공합니다.

조심해야 할 것들

검찰총장은 부당한 행위를 하는 일부 소매업자들로부터 캘리포니아 주 소비자들 자신들을 보호하기 위한 다음의 요령들을 제공합니다:

- 구입을 하기 전에, 온라인상에서 사람들의 평가와 이전의 사기 또는 신용사기에 대한 잠재적인 소비자 항의사항을 찾아봄으로써 소매상의 평판을 조사해 보십시오.
- 판매원이 귀하께서 원하지 않는 값비싼 물건이나 추가품목 (add-on item) 또는 보증 (warranty) 을 구입하도록 압력을 가하게 두지 마십시오. 귀하께서 값비싼 보증 또는 보험을 구입해야만 소매업자가 귀하께 할인된 가격의 상품을 판매하겠다고 찬성하는 제안을 조심하십시오.
- 소매업자가 귀하께 전자 서명으로 계약서에 서명을 하도록 의도한다 해도 그 어떤 서류에 서명을 하기 전에 지면으로 된 귀하의 계약서 사본을 요청하여 읽어보십시오. 귀하께서 계약서의 조건을 보고 이해하기 전에 판매원이 귀하께 그 어떤 서명이라도 하도록 압력을 가하게 두지 마십시오.
- 만약 귀하께서 계약서에 대해 이해하지 못한 내용이 있으시다면, 판매 대리인에게 명확한 설명을 요구하십시오. 귀하의 계약서 상에 나와 있는 모든 상품과 서비스, 전체 금액, 귀하께서 매달 지불하시는 금액과 횟수 또한 귀하께 부과되는 이자율을 귀하께서 인지하고 있음을 확실히 하시기 바랍니다.
- 만약 귀하께서 판매 대리인과 스페인어, 타갈로그어, 중국어, 베트남어 또는 한국어로 협상하신다면, 그 소매업자는 귀하께서 동의서에 서명하기 전에 귀하께 귀하께서 의사소통하신 언어로 된 계약서 사본을 반드시 제공해야 합니다.
- 전자 장치나 기기에 대한 소매상의 보증을 구입하기 전에, 서면으로 된 전체 보증 기간을 보여달라고 요구하십시오. 귀하께서 소매업자의 보증이 필요한지 고려하시어 상품에 있는 제조업자의 보증 기한과 보증 범위를 확인하십시오 (제조업자의 보증은 보통 상품의 가격 안에 포함되어 있습니다). 소매업자의 보증이 제공하는 보증 범위, 보증 사용에 관련된 어떤 비용, 제외사항 그리고 어떻게 수리가 처리되는지에 대하여 물어보십시오.
- 구입하기 전에 반품 및 교환 정책에 대하여 물어보십시오. 귀하께서 언제까지 반품이나 교환을 해야 하는지 명시되어 있는, 서면으로 된 반품 및 교환 정책을 꼭 읽어보시기 바랍니다.
- 계약서, 영수증, 보증 정보, 반품 정책, 안내책자, 월별 청구서 또한 그 외 귀하께서 소매업자로부터 받은 모든 서류들을 포함하는, 귀하의 구입과 관계된 모든 서류의 사본을 보관하십시오.
- 귀하께서 구입하신 상품이 새 것인지 (귀하께서 일부러 중고 물품을 산 것이 아니라면), 작동을 하는지 또한 양호한 상태인지 확실히 하기 위해 즉시

살펴보십시오. 만약 제품에 하자가 있다면, 즉시 소매업자에게 알려십시오.
귀하와 소매업자 사이의 교류 내용을 문서로 기록하시어 문제를 해결하기 위한
귀하의 시도에 대한 기록이 남아있도록 하십시오.

- 크레딧을 쌓으려고 노력하는 소비자들은 신용조회평가기관 (크레딧뷰로, credit bureaus) 으로 그들의 납부가 적절하게 전해지는지 확실히 하기 위해 <https://www.annualcreditreport.com> 로부터 그들의 크레딧 리포트의 사본을 요청해야 합니다.

도움이 되는 출처들

캘리포니아 주 소비자 보호국 (California Department of Consumer Affairs) 은 어떻게 크레딧을 쌓고 좋은 크레딧을 유지하는지에 대한 유익한 정보를 <http://www.dca.ca.gov/publications/knowyourscore.shtml> 에서 제공하고 있습니다. 또한 어떻게 신용사기와 사기행위를 피할 수 있는지에 대한 안내를 http://www.dca.ca.gov/publications/guide/ref_guide.pdf 에서 드리고 있으며, <http://www.dca.ca.gov/publications/consumer-selfhelp.shtml> 에서 항의를 제기한 소비자들에게 출처를 제공하고 있습니다.

로스앤젤레스 카운티 소비자 및 사업부 (Los Angeles County Department of Consumer and Business Affairs) 또한 <http://dcba.lacounty.gov/wps/portal/dca> 에서 소비자들에게 정보를 제공하고 있으며, https://iddweb.isd.lacounty.gov/dca_ecomplaint/Question/ 에서 소비자 구입에 대한 질문을 할 수 있는 기회를 드리고 있습니다.

전자 장비와 기기 수리, 가정용 가구류, 열전열 관리국 (Bureau of Electronic and Appliance Repair, Home Furnishings and Thermal Insulation) 에서는 산업 표준을 규제하고, <http://www.bhfti.ca.gov/consumer/index.shtml> 에서 소비자를 위한 정보와 출처들을 제공하고 있습니다.

귀하께서 소매업자 사기의 피해자라면 하실 일

더 나은 사업 관리국 (Better Business Bureau, BBB) 에서는 소매업자 사기의 피해자가 된 분들을 위하여 도움이 될 만한 곳들을 제공하고 있습니다. 만약 귀하께서 소매업자 사기의 피해를 입으셨다면, 즉시 더 나은 사업 관리국 (BBB), <https://www.bbb.org/consumer-complaints/file-a-complaint/get-started> 으로 항의를 제기하시기 바랍니다.

로스앤젤레스 카운티 소비자 및 사업부 (Los Angeles County Department of Consumer and Business Affairs) 에서는 소매업자 사기의 대상이 된 분들을 위하여 도움을 드리고 있습니다. 만약 귀하께서 피해를 입으신 적이 있다면, 귀하께서는 로스앤젤레스 소비자 및 사업부 (LADCBA), https://iddweb.isd.lacounty.gov/dca_ecomplaint/ 으로 항의를 제기하실 수 있습니다.

캘리포니아 주 법무부 (California Department of Justice) 는 소비자의 권리를 보호하며 불법 행위의 패턴을 확인하기 위해 소매업자 사기와 신용사기에 대한 항의들을 모으고 있습니다. 캘리포니아 주 법무부 (The California Department of Justice) 로 소매업자의 불법 행위에 대한 항의를 제출하시려면, 다음의 항의 양식서 중 하나를 이용해 주시기 바랍니다:

영어: <https://oag.ca.gov/contact/consumer-complaint-against-business-or-company>.

스페인어: http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business_corpform_sp.pdf?

중국어: http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business_corpform_chin.pdf?

타갈로그어: http://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/contact/business_corpform_viet.pdf?