4 교환과 환불

어휘: 교환, 환불

문법: 동-을 만하다

동형-어 가지고

활동: 교환, 환불하기

교환, 환불에 대한 주의 사항 읽기

문화와 정보: 소비자 상담 센터

교환/환불 안내

교환 및 환불은
영수증을 지참하여
구매일 포함 7일 이내
가능합니다.

교환/환불 가능

영수증 지참

7일 이내

제품 사용, 훼손 시
교환/환불 불가

태그, 라벨 제거 시
교환/환불 불가

- 이 사람들은 지금 뭘 하려고 해요?
- 여러분도 이런 경험이 있어요?

어휘

1. 물건에 어떤 문제가 있어요?

사이즈가 작다

색상이 다르다

바지가 헐렁하다

바지가 끼다

얼룩이 있다

단추가 떨어지다

바느질이 잘못되다

디자인이 마음에 안 들다

2. 물건에 문제가 있을 때는 어떻게 해요? 이야기해 보세요.

교환하다

고객 센터에 문의하다

환불하다

소비자 상담 센터에 상담하다

1 동-을 만하다

어떤 행동을 하는 것이 가능함을 의미하거나 그 행동이 가치가 있음을 나타낸다.

후 엔: 이 책상은 좀 오래돼서 이제 바꿔야겠어요.

박민수: 이 책상요? 오래됐지만 아직 튼튼해서 **쓸 만해요**.

예문

- 가: 사회통합프로그램 3단계 공부가 어때요?
  나: 2단계보다 어렵지만 **공부할 만해요**.
- 물냉면은 맵지 않아서 **먹을 만해요**.
- 요즘 **볼 만한** 영화가 있으면 소개해 주세요.

-을 만하다	• 먹다 → 먹을 만하다 • 읽다 → 읽을 만하다
-ㄹ 만하다	• 보다 → 볼 만하다 • 가다 → 갈 만하다

1. 그림을 보고 보기와 같이 친구와 이야기해 보세요.

보기

바지가 짧지요?

바지가 짧지만 입을 만해요.

바지가 짧다 / 입다

1)

가격이 비싸다 / 사다

2)

회사가 멀다 / 출퇴근하다

3)

조금 어렵다 / 읽다

2. 쓸 만하지만 새로 사고 싶은 물건이 있으면 이야기해 보세요.

작년에 산 운동화가 아직 신을 만한데
새 디자인으로 또 사고 싶어요.

2 동형-어 가지고

주로 구어에서 앞 내용이 뒤 내용의 방법, 원인, 이유를 나타낼 때 사용한다.

직원: 무슨 일로 오셨어요?

이링: 사이즈가 좀 **작아 가지고** 큰 사이즈로 교환하려고요.

예문

- 가: 왜 지난주 회식에 안 왔어요?
  나: 고향 친구가 **와 가지고** 집에 일찍 갔어요.
- 어제 잠을 못 **자 가지고** 아주 피곤해요.
- 새 자동차는 **비싸 가지고** 지금 못 사겠어요.

-아 가지고	• 사다	→ **사 가지고**
	• 많다	→ **많아 가지고**
-어 가지고	• 먹다	→ **먹어 가지고**
	• 예쁘다	→ **예뻐 가지고**
-해 가지고	• 환불하다	→ **환불해 가지고**
	• 친절하다	→ **친절해 가지고**

1. 그림을 보고 보기와 같이 친구와 이야기해 보세요.

보기

왜 환불했어요?

얼룩이 있다 / 환불하다

얼룩이 있어 가지고 환불했어요.

1)

비빔냉면이 맵다 / 안 먹다

2)

음식을 많이 먹다 / 소화제를 먹다

3)

바지가 헐렁하다 / 교환하다

2. 교환이나 환불의 경험이 있으면 이야기해 보세요.

무슨 문제가 있었어요?

신발 사이즈가 작아 가지고 교환을 했어요.

1. 옷 가게에서 라흐만 씨가 직원과 이야기합니다. 다음 대화처럼 이야기해 보세요.

직　원: 어서 오세요. 무엇을 도와드릴까요?

라흐만: 어제 산 건데 단추가 떨어져 가지고 교환하고 싶은데요.

직　원: 아, 그러세요? 잠시 제품 먼저 확인해 보겠습니다. (잠시 후) 이거 새 제품인데 색상이나 디자인이 맞는지 확인해 보시겠어요?

라흐만: 이거 좋습니다.

직　원: 그럼 이걸로 교환해 드리겠습니다. 결제하신 카드하고 영수증은 가지고 오셨지요?

라흐만: 네, 여기요.

직　원: 이 제품도 교환이나 환불 원하시면 일주일 이내에 가격표 제거하지 마시고 가져오세요.

3-4 EBOOK

1) 단추가 떨어지다 | 색상이나 디자인이 맞는지 확인하다

2) 얼룩이 있다 | 다른 문제가 없는지 확인하다

2. 아래 상황에 맞게 교환하려는 손님과 가게 직원이 되어 대화해 보세요. 그리고 여러분의 경험도 이야기해 보세요.

교환하고 싶은 물건

- 티셔츠
- 바지
- 가방

교환하고 싶은 이유

- 디자인이 마음에 안 들다
- 바지가 끼다
- 사이즈가 작다

단어장

치수

듣기

1. 여러분은 인터넷 쇼핑을 한 적이 있습니까? 인터넷 쇼핑을 할 때 어떤 문제가 있었는지 이야기해 보세요.

2. 라민 씨와 이링 씨가 이야기합니다. 잘 듣고 질문에 답해 보세요.

4-L.mp3

1) 라민 씨는 어디에서 쇼핑을 자주 합니까?

2) 이링 씨는 무엇을 가장 걱정하고 있습니까?

3) 들은 내용과 같으면 ○, 다르면 X 하세요.

❶ 라민 씨는 시간이 있을 때 백화점에 가서 쇼핑을 한다. (　　)

❷ 인터넷 쇼핑은 교환은 쉽지만 환불하기는 어려웠다. (　　)

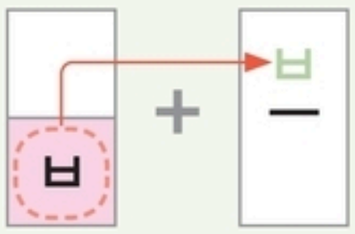
❸ 인터넷 쇼핑에서는 교환과 환불이 모두 공짜이다. (　　)

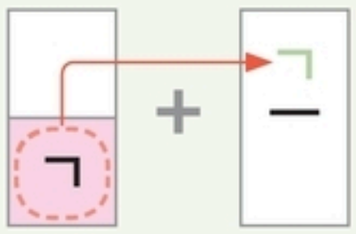
단어장

실수
택배비
추천하다

4-P.mp3

발음





입을 만해요[이블 만해요]
먹을 만해요[머글 만해요]
읽을 만한[일글 만한]

다음을 듣고 따라 읽으세요.

1) 이 옷은 따뜻해서 환절기에 **입을 만해요**.

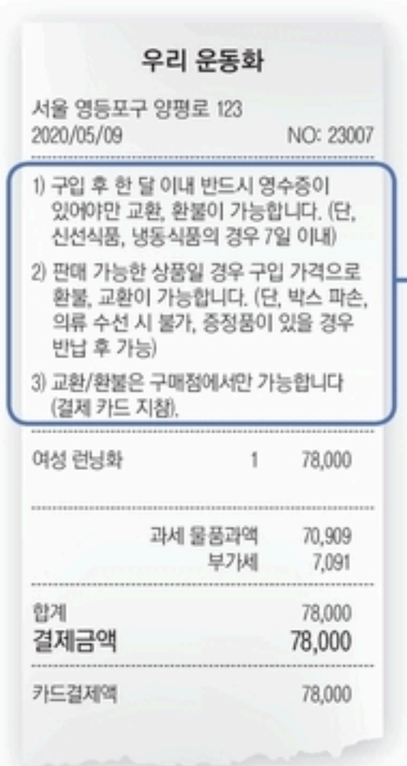
2) 가: 사람들에게 인기가 많은 식당인데 맛이 어때요?
나: 많은 사람들이 줄을 서서 **먹을 만해요**.

3) 가: 한국 소설 중에서 **읽을 만한** 책 좀 소개해 주세요.
나: 이 책을 읽어 보세요. 요즘 베스트셀러예요.

1. 다음 표현을 보고 서로 관계가 있는 것을 연결해 보세요.

의미	표현
물건을 사용하지 못하게 하다	가능하다
닫힌 것을 드디어 열다	개봉하다
할 수 있거나 될 수 있다	훼손하다

2. 교환이나 환불이 언제 가능하고 불가능한지 그림을 보고 이야기해 보세요.



1) 구입 후 한 달 이내 반드시 영수증이 있어야만 교환, 환불이 가능합니다. (단, 신선식품, 냉동식품의 경우 7일 이내)

2) 판매 가능한 상품일 경우 구입 가격으로 환불, 교환이 가능합니다. (단, 박스 파손, 의류 수선 시 불가, 증정품이 있을 경우 반납 후 가능)

3) 교환/환불은 구매점에서만 가능합니다(결제 카드 지참).

정상 제품
- 박스 미개봉의 경우 1개월 이내 교환, 환불이 가능합니다. (박스 개봉 시 교환, 환불 불가능)

불량 제품
- 10일 이내 매장을 방문할 경우 환불이 가능합니다.
- 1달 이내 매장을 방문할 경우 교환 또는 A/S가 가능합니다. (단, 영수증 지참)

정상 제품
- 상품의 포장을 개봉, 훼손한 경우 교환, 환불이 불가능합니다.

불량 제품
- 10일 이내 영수증을 가지고 오시면 교환, 환불이 가능합니다.

3. 다음은 교환 및 환불 문의에 대한 글입니다. 잘 읽고 질문에 답해 보세요.

Q&A

로그인 | 회원 가입 | 마이 페이지

질문 교환 또는 환불을 받고 싶은데 어떻게 해야 할까요?

3일 전 백화점 세일 기간에 청바지를 구입했습니다.
매장에서 입었을 때는 괜찮았는데 집에 와서 다시 입어 보니 사이즈가 좀 작은 것 같았습니다.
그래서 다음 날 영수증을 가지고 매장에 가서 환불 요청을 했습니다.
하지만 환불을 받을 수 없다는 이야기를 들었습니다.
영수증에 세일 상품은 환불 불가, 교환은 3일 이내라는 안내가 있었기 때문입니다.
환불을 할 수 없으면 교환이라도 하고 싶었지만 교환도 할 수 없었습니다.
제가 교환 또는 환불을 받을 수 있는 방법이 있을까요?

답변 RE: 교환 또는 환불을 받고 싶은데 어떻게 해야 할까요?

안녕하세요, 문의하신 내용에 답변 드립니다.
물건을 사신 후 보통 영수증을 가지고 한 달 이내로 오시면 교환, 환불이 가능합니다.
하지만 매장에서 판매자로부터 교환 혹은 환불에 대해 특별한 내용을 안내받았다면 그 내용에 따라야 합니다.
영수증에 '교환은 3일 이내, 세일 상품은 환불 불가'라고 안내되었다면 문의 주신 내용에 따라 소비자 분께서는 환불 및 교환을 받으실 수 없습니다.

1) 이 사람은 무엇을 하고 싶습니까? _____

2) 이 사람은 교환, 환불을 받을 수 있습니까? 그 이유는 무엇입니까?

_____

3) 다음 사람 중 교환, 환불을 할 수 있는 사람은 누구입니까?

라흐만
물건을 구입한 다음 7일이 지나기 전에 환불을 신청했다.

제이슨
현금으로 물건을 사고 영수증이 필요 없어서 찢어 버렸다.

이링
책을 사고 포장을 뜯어 보니 마음에 들지 않아 교환을 하러 갔다.

안젤라
커피 기계를 사고 한 번 사용했지만 불편해서 다른 회사 기계로 교환을 하고 싶다.

단어장
- 문의하다
- 보통
- 판매자
- 특별하다
- 세일 상품
- 소비자

1. 물건을 사고 교환 또는 환불을 한 경험에 대해 써 보세요.

❶ 구입 물품	
❷ 구입 시기	
❸ 교환 또는 환불 이유	

2. 여러분이 교환 또는 환불을 한 경험에 대해 써 보세요.

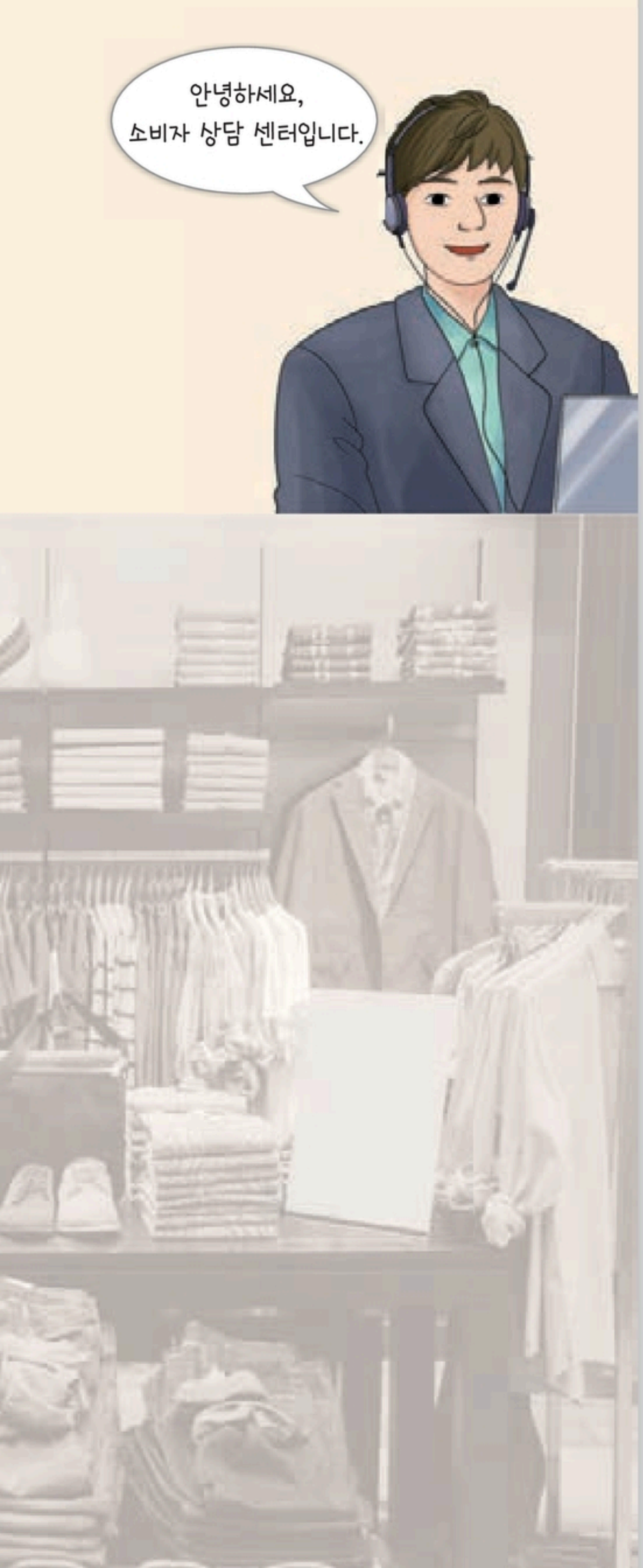
소비자 상담 센터

우리 사회에는 피해를 입는 소비자가 많이 생겨나고 소비자와 사업자 사이의 분쟁도 많이 발생한다. 소비자 상담 센터는 소비자의 고충을 들어주고 피해를 구제받을 수 있도록 도와주는 일을 한다.

소비자가 피해를 구제받기 위해서는 정부 산하 기관인 한국소비자원에 피해 구제 신청을 해야 하는데 소비자 상담 센터가 바로 그러한 신청을 대신해 준다. 소비자 상담 센터는 소비자의 편에서 일을 하는 여러 단체와 한국소비자원, 지방 자치 단체가 협력하여 운영하는 기관으로서 소비자의 여러 문제에 대하여 빠르고 편리하게 상담해 주고 해결 방법을 제시해 준다.

소비자가 상담을 받고 싶으면 국번 없이 1372번으로 전화를 하거나 인터넷 홈페이지(www.ccn.go.kr)를 이용하면 된다.

1) 소비자 상담 센터는 무슨 일을 하는 곳입니까?
2) 소비자 상담 센터를 이용하려면 어떻게 해야 합니까?
3) 여러분 고향에서는 소비자 피해가 발생하면 어떻게 해결합니까?



배운 어휘 확인

- ☐ 사이즈가 작다
- ☐ 색상이 다르다
- ☐ 바지가 헐렁하다
- ☐ 바지가 끼다
- ☐ 얼룩이 있다
- ☐ 단추가 떨어지다
- ☐ 바느질이 잘못되다
- ☐ 디자인이 마음에 안 들다
- ☐ 교환하다
- ☐ 환불하다
- ☐ 고객 센터에 문의하다
- ☐ 소비자 상담 센터
- ☐ 상담하다
- ☐ 치수
- ☐ 실수
- ☐ 택배비
- ☐ 추천하다
- ☐ 가능하다
- ☐ 개봉하다
- ☐ 훼손하다
- ☐ 구입하다
- ☐ 신선식품
- ☐ 냉동식품
- ☐ 파손
- ☐ 수선하다
- ☐ 불가능
- ☐ 증정품
- ☐ 반납하다
- ☐ 구매점
- ☐ 미개봉
- ☐ 포장하다
- ☐ 문의하다
- ☐ 판매자
- ☐ 특별하다
- ☐ 세일 상품
- ☐ 소비자