

< 불임 >

1 소비자 상담 사례

<사례1> 배송 지연 후 판매자의 일방적 취소에 따른 가격 상승분 손해배상 요구

A씨는 2020년 11월 말 국내 오픈마켓에 입점한 해외 사업자(판매자)를 통해 TV를 구매함. 판매자는 제품 공급에 차질이 있다며 배송을 연기하다가 2개월 후 일방적으로 주문을 취소하고 대금을 환불함. A씨는 판매자가 배송을 약속해 기다리는 동안 상품 가격이 40만원 이상 상승해 블랙프라이데이 시즌 가격으로 상품을 구매할 수 없게 됐다며 손해배상을 요구함.

<사례2> 배송 지연 및 판매자 연락 두절에 따른 대금 환불 요구

B씨는 2021년 1월 초 국내 오픈마켓에 입점한 사업자(판매자)를 통해 해외 배송 TV를 구매함. 이후 배송이 지연되다가 판매자와 연락이 두절됨. 이에 B씨는 오픈마켓 측에 대금 환불을 요구했는데, 오픈마켓에서도 판매자와 연락이 되지 않는 등의 사정으로 인해 환불이 불가하다고 답변함.

<사례3> 한정판 상품 배송 계약 이행 요구

C씨는 2020년 12월 말 국내 구매대행 쇼핑몰에 입점한 해외 판매자를 통해 유명 브랜드의 한정판 신발을 약 40만원의 프리미엄이 붙은 가격에 구매함. 2주 후 판매자가 해당 상품을 구할 수 없어 결제 대금을 환불하겠다고 안내함. C씨는 배송을 기다리는 2주 동안 시세가 20만원이 더 올라 손해가 발생했다며 계약 이행을 요구함.

<사례4> 판매자의 일방적 구매 계약 취소에 따른 이의제기

D씨는 2020년 11월 말 국내 오픈마켓에 입점한 판매자를 통해 해외 배송 텐트를 구매함. 한 달 뒤 판매자는 주문한 상품을 구할 수 없다며 2021년 1월 초 일방적으로 카드 결제를 취소 처리함. D씨는 같은 물품이 약 20만원 인상되어 판매되고 있는 것을 확인하고 이의를 제기함.