

첨부파일2. 전자상거래 구입 가구 관련 소비자 주의사항

□ (구매 전) 배송비, 반품배송비, 위약금 등을 포함한 청약철회 조건을 확인한다.

- 전자상거래로 가구를 구입할 경우 개봉·설치 후 환불 불가, 과도한 반품비용 및 위약금* 요구 등 청약철회 조건 등이 지나치게 까다로워 소비자의 정당한 권리를 제한하는 경우가 많으니, 구매 전 반드시 확인할 필요가 있다.
- 또한, 가구 주문 후 배송과정에서 사다리차 이용 등에 따른 추가 요금을 요구하는 경우도 많으니 사다리차 이용조건 및 요금 확인도 필요하다.

* 「전자상거래법」 제18조 제9항에 따라 상품 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 사업자는 청약철회를 이유로 소비자에게 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없음.

□ (구매 전) 믿을 수 있는 업체를 통해 거래한다.

- 물품 구매 전 사업자의 신원정보(통신판매번호, 사업자등록번호 등)를 공정거래위원회 홈페이지(사업자 정보)를 통해 확인하고 구매한다.
- 결제 후에는 상품 주문 현황을 수시로 확인하고, 배송이 지연되거나 계약 이행이 원활하게 진행되지 않을 경우 즉시 계약 취소 의사를 사업자에게 전달한다.

□ (구매 후) 청약철회기간(7일) 내에 청약철회의 의사를 분명히 밝힌다.

- 배송된 제품에 하자는 없으나 소비자 변심으로 환불을 원할 경우 배송 후 7일 이내에 사업자에게 청약철회를 통지해야 한다.
- 단, 소비자 변심에 의한 청약철회 시 반품비가 부과된다.

※ 「전자상거래법」에서 규정하지 않는 품목별 하자에 대한 처리 절차는 소비자분쟁해결기준(공정위 고시)을 따름.

□ (구매 후) 배송된 가구는 설치기사와 함께 현장에서 하자여부를 확인한다.

- 가구는 운반, 배달하는 과정에 손상될 수 있으므로 설치기사와 함께 현장에서 하자 유무, 계약한 내용과 동일한지 여부를 꼼꼼히 확인한다.
- 설치기사 없이 택배로 배송된 제품을 사용하거나 조립한 이후에는 이미 제품이 사용 또는 조립되었다는 이유로 사업자가 반품 및 환불을 거부하는 경우가 많기 때문에 제품 수령 직후 파손·훼손 등 하자 유무를 확인한다.
- 제품 이상을 발견한다면 즉시 이상 부위를 사진 촬영하여 근거 자료를 확보한 후 판매자에게 알린다.