품목별 소비자 피해 사례

○ **(항공) 항공기 운송이 지연**되어 여행 일정에 차질이 생겼음에도 항공사가 배상을 거부하거나, **분실된 위탁수하물**에 대해 적정한 배상을 거부하는 경우가 발생한다.

【사례1】 항공기 운송 지연으로 인한 손해배상 요구 거부

◇ A씨는 2018. 9. 15. 01:05 방콕-인천행 항공편에 탑승했으나 이륙 1시간 후 항공기 결함으로 방콕으로 회항하여 3시간 정도 기내에서 대기하다 결항이 결정됨. 당일 14:40 출발하는 대체 항공편을 안내받고 호텔로 이동했으나 대체편도 2시간 지연되어 16:40에 탑승했고 1시간 지연 출발하여 2018. 9. 16. 01:00 인천에 도착함. A씨는 예정되어 있던 일정을 취소하게 되어 항공사에 손해배상을 요구했으나, 항공사는 예기치 못한 정비 문제로 회항했다며 배상을 거부함.

○ **(택배)** 택배서비스 이용이 집중되는 추석 명절 특성상 **물품 분실·파손, 배송 지연 등의 사고**가 많이 발생하며, **농수산물, 냉동식품**의 경우 **부패·변질된 상태로 배송**되는 피해가 발생한다.

【사례2】 택배물품 분실에 따른 손해배상 요구 거부

◇ B씨는 2018. 9. 17. 청과물가게에서 추석 선물용 배 3박스를 구매하여 가게와 연계된 택배회사를 통해 배송 의뢰했으나 배송지 3곳 중 1곳에 물품이 도착하지 않은 사실을 확인함. 청과물가게에 연락하니 운송장을 주며 택배회사에 직접 알아보라고 하여, 택배회사에 미배송 사실을 알리고 배상을 요구하자 배송을 완료했다며 거부함.

○ **(상품권)** 상품권의 **유효기간 경과로 사용을 거절당하거나 환급받지 못하는 경우**가 발생한다.

【사례3】 유효기간 상관없이 상품권 사용이 가능하다고 했으나 사용 거부

◇ C씨는 2018. 초 OO농원이 발행한 상품권의 유효기간이 경과하여도 사용할 수 있는지 문의하자 유효기간에 상관없이 사용할 수 있다고 안내받음. 이후 2018. 9월 추석 명절 기간에 해당 상품권을 사용하고자 했으나 OO농원은 유효기간 경과를 이유로 사용을 거부함.

□ 이와 같이 9~10월에 항공, 택배, 상품권 관련 소비자 피해가 빈번한 것은 추석 명절을 맞이하면서 연휴 기간 동안 일시적으로 수요가 공급을 초과하는 **공급자 우위의 시장이 형성**되기 때문인 것으로 분석된다.

○ 이에 따라 소비자원과 공정위는 추석 명절 소비자 피해를 예방하기 위해 다음과 같은 **유의사항을 숙지**하여 줄 것을 당부했다.