

첨부파일 1. 소비자피해 사례

【사례1】 단말기 할부금 지원 불이행

김**씨는 2015. 12. 20. 휴대폰 개통 시 지인과 함께 개통하는 조건으로 24개월 약정 만료 후 12개월치 잔여할부금 지원을 약속받음. 2018. 2월경 사업자에게 약정 내용의 이행을 요구하자, 재계약을 해야 가능하다고 지원을 거부함.

【사례2】 주요 계약내용 설명 · 미흡

조**씨는 2018. 6. 11. 휴대폰을 개통하였으나, 주요 계약내용 설명 미흡 등을 이유로 2018. 6. 12. 내용증명을 통해 청약철회를 요청함. 사업자는 이미 개통됐다고 청약철회를 거부함.

【사례3】 계약 당시 요금제 안내 미흡

김**씨는 2018. 1. 20. 휴대폰 개통 시 제휴카드를 발급 받으면 480,000원이 할인되며 월 납부액은 35,000원이라고 안내 받음. 2018. 1. 22. 소비자는 개통 당시 설명듣지 못한 추가비용(카드 연회비 3년간 매년 25,000원, 단말기 대금 할부이자 총 71,197원)이 발생된다는 사실을 확인하고 청약철회를 요구했으나 거부함.

【사례4】 통화품질 불량

유**씨는 2018. 4. 13. 이사 후 통화 중 잡음과 끊김 현상이 발생해 가정용 중계기 설치를 요청했으나, 사업자는 입주자 대표회의 반대를 이유로 중계기 설치를 거부함.

【사례5】 해외 데이터로밍 요금 과다 청구

소**씨는 2018. 8. 28. 스위스 출장 중 데이터 끊김이 반복적으로 발생해 서비스를 사용하지 못함. 사업자는 데이터 로밍 요금 55,000원을 청구했으나, 소비자는 정상적으로 사용하지 못한 요금의 환불을 요구함.