

첨부파일 소비자불만 사례

[사례1] 미배송

소비자 A씨는 배달앱을 통해 1만원 상당의 식사를 주문함. 음식이 배달되지 않아 사업자에게 환급을 요구했더니, 사업자는 이미 음식을 배달했다고 주장하며 환급을 거부함.

소비자 B씨는 배달앱을 통해 치킨을 주문하고 결제함. 배달 예상시간이 지나도 음식이 오지 않아 사업자에게 문의하였더니, 사업자는 접수된 주문이 없다고 주장함. B씨는 이미 앱을 통해 결제까지 완료했다고 주장하며 환급을 요구함.

[사례2] 오배송

소비자 C씨는 배달앱을 통해 음식을 주문하였으나 주문한 것과 다른 음식이 배달됨. C씨는 사업자에게 환급과 음식 수거를 요구했으나, 사업자는 음식을 수거해 가지 않고 환급도 지연함.

[사례3] 주문 취소

소비자 D씨는 배달앱을 통해 2만원 상당의 중식을 주문한 후 2분 후에 배달앱을 통해 취소를 요청함. 배달앱 고객센터에서는 취소 처리를 도와준다고 안내했고 이후 D씨는 다른 음식을 주문했으나 취소를 요청한 음식이 배달됨. D씨는 배달앱에 취소 처리를 재차 요구했으나 배달앱에서는 일부 금액만 환급해 준다고 함.

[사례4] 품질

소비자 E씨는 배달앱을 통해 음식을 주문했는데, 탄 음식이 배달됨. E씨는 이의를 제기하며 환급을 요구했으나 사업자는 음식에 문제가 없다며 환급을 거부함.