

〈사례 1〉 입국 금지 조치에도 환급 불가 조건을 이유로 숙박대금 환급 거부

A씨는 2019. 12. 27. 호주 현지 호텔을 2020. 4. 27. ~ 4. 29. 일정으로 예약하고 약 140만원을 결제함. 그러나 2020. 3월경 코로나19 확산에 따른 호주의 한국인 입국 금지 조치로 여행이 불가하여 호텔에 취소 및 환급을 요청했으나 '환급 불가 상품'을 이유로 환급을 거부당함.

〈사례 2〉 항공편 결항에 따른 환급 요청에도 수수료 공제

B씨는 2019. 12. 4. 해외 항공사 홈페이지에서 유럽 왕복 항공권(2020. 4. 30. ~ 5. 9. 일정)을 예매하고 124만원을 결제함. 그러나 2020. 4. 14. 항공사로부터 코로나19 확산에 따른 항공편 취소 통보 메일을 받고 환급을 요청했으나 항공사는 20만원 상당의 금액을 수수료로 공제한다고 안내함.

〈사례 3〉 해외 항공 예약 대행 사이트의 연락두절

C씨는 2020. 3월경 신혼여행을 위해 해외 항공 예약 대행 사이트를 통해 하와이행 항공권 2매를 구매함. 그러나 코로나19 확산으로 운항 스케줄이 변경되어 취소를 원하면 예약 사이트를 통해 환급 진행할 것을 항공사로부터 안내 받음. 이에 해외 예약 대행 사이트에 메일, 전화, 채팅 등으로 연락을 취하였으나 연락이 되지 않음.

〈사례 4〉 생산지 허위 표시된 마스크 구입가 환급 지연

D씨는 2020. 3. 10. 국내 오픈마켓에 입점한 해외 구매대행 사업자를 통해 마스크 1박스를 구매하고 5만원을 결제함. 그러나 판매 페이지 상품명에 '브라질 생산 제품'이라고 표시된 것과 달리 실제 수령 제품은 중국 생산 제품으로 확인됨. 이에 판매자 및 오픈마켓에 문의했으나 판매자는 연락이 되지 않고, 오픈마켓은 판매자와 협의하라고 답변함.