

### 3 피해구제 신청 사례

#### ▶ 사례 1 상담내용과 다른 펌 서비스 및 모발 손상

- A씨는 2021년 3월 사업자에게 원하는 헤어디자인 사진을 보여준 뒤 열펌 서비스를 받음. 다음 날부터 펌이 풀려 재차 서비스를 받았으나 모발이 손상됨.
- A씨는 서비스를 다시 받았음에도 요구한 내용과 다른 스타일이 되었고, 모발이 심하게 손상되어 손해배상을 요구했으나 사업자가 거부함.

#### ▶ 사례 2 염색·펌 복합 서비스를 받은 후 모발 손상 발생

- B씨는 2021년 2월 사업자에게 염색 및 펌 복합 서비스를 받고 모발이 타는 등 손상이 발생하였고, 사업자의 권유에 따라 재서비스를 받았으나 개선되지 않음.
- B씨는 모발 손상으로 인한 비용 환급을 요구했으나 사업자가 거부함.

#### ▶ 사례 3 잘못된 모발 탈색 및 의뢰한 염색 서비스와 상이한 모발 색상

- C씨는 2020년 10월 사업자와 선불제 회원권 이용계약을 체결하고 탈색 및 염색 서비스를 받았으나, 상담내용과 다른 색상이 나와 다시 서비스를 받음.
- C씨는 사전에 다른 색상이 나올 수 있다는 설명을 듣지 못한 점, 재서비스를 받은 후에도 의뢰했던 색상과 상이한 색이 나오고 모발이 손상된 점 등을 이유로 배상을 요구함.
- 사업자는 사전에 다른 색상이 나올 수 있음을 고지하였다며 배상을 거부함.

#### ▶ 사례 4 예약 시 사전고지 금액과 달리 서비스 금액 과다 청구

- D씨는 2021년 9월 온라인 예약시스템을 통해 페디큐어 서비스를 예약한 후 예약금 15,000원을 지급하였고 현장 결제 금액을 20,000원으로 안내받음.
- 사업자는 서비스 당일 디자인에 따라 금액이 달라질 수 있음을 이유로 추가 금액을 요구함.

#### ▶ 사례 5 네일회원권 계약해지 시 잔여 이용요금 환급 거부

- E씨는 2021년 5월 네일 회원권 이용계약을 체결하고 200,000원을 지급함.
- E씨는 추가로 200,000원을 지급하고 같은 해 7월 계약해지 및 잔여대금 환급을 요구했으나, 사업자는 이용약관 상 환급이 불가함을 이유로 환급을 거부함.

## 4

## 소비자 주의사항

구분	소비자 주의사항
계약 전	<p><input type="checkbox"/> 미용 서비스 전 상담 단계에서 현재 모발 상태, 서비스 이력을 사업자에게 고지 하고, 서비스 내용, 가격, 서비스 후 주의사항 등을 확인한다.</p> <p><input type="checkbox"/> 예약 시 예약보증금이 과다할 경우 신중하게 예약하도록 한다.</p>
계약 시	<p><input type="checkbox"/> 회원권 계약 시 중요 계약내용(유효기간, 환급규정 등)을 확인할 수 없는 경우 사업자에게 별도로 문의한다.</p> <p><input type="checkbox"/> 회원권 금액이 20만원 이상일 경우 신용카드 3개월 이상 할부로 결제한다.</p> <p>○ 「할부거래에 관한 법률」에 따라 계약해지를 요청하거나 계약내용이 제대로 이행되지 않을 경우 잔여 할부금 납부를 거절할 수 있다.</p>
계약 후	<p><input type="checkbox"/> 회원권의 경우, 사업자가 환급거부 시에도 중도해지가 가능하므로 내용 증명 우편으로 계약해지 의사를 밝힌다.</p> <p>○ ‘환급불가’ 약관은 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조의 ‘고객에게 부당하게 불리한 조항’에 해당되어 효력을 인정받기 어려우며, 1개월 이상 이용권은 「방문판매법」상 계속거래에 해당되어 일정 위약금 등을 지불하고 계약을 해지할 수 있다.</p> <p>○ 따라서 계약해지를 원할 경우, 사업자 및 신용카드사에 내용증명 우편을 발송하여 계약해지 의사를 명확히 밝힌다.</p> <p><input type="checkbox"/> 미용 서비스 후 부작용이 발생한 경우, 빠른 시일 내 병원에 방문하도록 한다.</p> <p>○ 미용 서비스를 받은 날로부터 상당 시일이 경과할 경우 서비스와 부작용 간의 인과관계를 확인하기 어려울 수 있다.</p>

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 ‘1372소비자상담센터(국번없이 1372, [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))’ 또는 ‘행복드림 열린소비자 포털(모바일앱, [www.consumer.go.kr](http://www.consumer.go.kr))’을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

## < 붙임 1 > 소비자분쟁해결기준

피부미용업, 모발미용업, 네일서비스업, 왁싱업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 제공된 용역이 계약내용과 다른 경우	o 계약해지 (해지일까지의 이용일수 해당 금액을 공제한 후 환급)	* 이용일수 해당금액=전체금액 ×(실제이용일수/계약상전체 이용일수)
2) 신체상의 피해가 발생한 경우	o 사업자의 책임하에 (사업자가 비용부담) 원상회복하고, 원상회복이 불가능한 경우에는 손해배상	
3) 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해지 - 개시일 이전  - 개시일 이후	o 계약금 전액 환급 및 총 이용금액의 10%를 배상  o 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급 및 총 이용금액의 10% 배상	* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 총 금액을 말하며, 계약금·월 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.  * 서비스 횟수로 계약한 경우 이용횟수에 해당하는 금액 공제 후 환급함.
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약 해지 - 개시일 이전  - 개시일 이후	o 소비자는 총 이용금액의 10% 부담  o 소비자는 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 부담	* 비용을 사업자가 이미 수수한 경우에 사업자는 이미 수수한 비용에서 소비자 부담액을 공제한 나머지 금액을 소비자에게 환급함.