

2 주요 소비자피해 사례

【사례 1】 과도한 렌터카 해지 위약금 환급 요구

- 소비자는 2021. 7. A렌터카의 차량을 40시간(이용예정일 : 같은 해 8월) 대여(약 170,000원 결제)한 후 이용예정일이 4일 남은 시점에서 계약 해지(취소)를 요청하자, A렌터카는 총 결제대금의 40%를 위약금으로 공제한 후 60%만 환급함.
- 이에 소비자는 A렌터카의 해지 위약금이 과도하다며 관련 규정에 따라 잔여이용료를 추가 환급해 줄 것을 요구함.

【사례 2】 카셰어링 중도해지 시 잔여이용료 환급 요구

- 소비자는 2022. 3. B카셰어링 업체의 차량을 111시간 대여하여 53시간을 이용한 후 잔여 이용시간에 상응하는 이용료 환급을 요구했으나, B카셰어링 업체는 금액이 아닌 포인트(약 32,000원 상당)로 적립해 줌.
- 이에 소비자는 잔여이용료 재산정 및 포인트가 아닌 현금 환급을 요구함.

【사례 3】 렌터카 사고 시 수리비 및 휴차료 환급 요구

- 소비자는 2020. 12. C렌터카의 차량을 10일간 대여하여 이용하던 중 돌출된 돌에 범퍼 부분이 충돌하는 사고가 발생하여 C렌터카에 고지함.
- C렌터카는 소비자에게 수리견적서(800,000원, 수리비 560,096원 및 휴차보상료 240,000원)를 통지하여 소비자가 이를 지급함.
- 이후 신청인은 과잉수리(범퍼 뿐만 아니라 다른 부품도 함께 교체)로 보여 수리비 일부 및 과다 청구된 휴차료 차액 환급을 요구함.

【사례 4】 과도하게 청구된 렌터카 사고 면책금 환급 요구

- 소비자는 2020. 8. D렌터카의 차량을 3일간 대여하여 이용하던 중 주차장에서 후진을 하다가 주차된 차량에 접촉하는 사고가 발생함.
- D렌터카는 보험처리를 한다며 총 1,300,000원(대물 면책금 500,000원, 대인 면책금 500,000원, 자차수리 및 휴차보상료 300,000원)을 청구하여 소비자가 지급함.
- 이후 소비자는 경미한 접촉사고임을 주장하며 대물 및 대인 면책금 1,000,000원 중 이 사건 사고로 인해 D렌터카가 입은 실제 손해액을 제외한 나머지 금액의 환급을 요구함.