

< 불임 > 명품 플랫폼 이용 실태조사 결과

1 소비자불만 현황

- (소비자불만 건수) 최근 3년간(2019~2021년) 1372소비자상담센터*에 접수된 주요 명품 플랫폼** 관련 소비자불만 건수는 총 1,151건이었음.

* 1372소비자상담센터 : 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)

** 머스트잇, 발란, 오케이몰, 트렌비

[최근 3년간 주요 명품 플랫폼 관련 소비자 불만 현황]

(단위: 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	계
건수	171	325	655	1,151
증감률	-	90.1	101.5	-

- (소비자불만 유형) 명품의 '품질 불량·미흡'이 33.2%(382건)로 가장 많았고, 다음으로 '청약철회등 거부'가 28.1%(324건), '반품비용 불만'이 10.8%(124건), '배송지연'이 6.1%(70건) 순 등이었음.

[최근 3년간 명품 플랫폼 관련 불만 유형별 현황]

(단위 : 건, %)

불만 유형		건수 (비율)	
품질 불량·미흡		382	(33.2)
청약철회등* 거부	단순변심	102	(8.9)
	특정품목의 취소·반품 불가 사전고지	76	(6.6)
	청약철회기간 제한	44	(3.8)
	기타(사용훼손 또는 귀책원인 불명 등)	102	(8.9)
반품비용 불만		124	(10.8)
배송지연		70	(6.1)
표시·광고 불만		58	(5.0)
AS 불만		55	(4.8)
계약불이행(사업자 주문취소, 오배송 등)		47	(4.1)
가품 관련 불만		43	(3.7)
사업자 연락두절		9	(0.8)
시스템 오류		7	(0.6)
추가수수료		6	(0.5)
기타(단순문의 등)		26	(2.3)
계		1,151	(100.0)

* 취소, 교환, 반품(환불) 등 청약철회와 계약의 해제 관련 내용을 의미함.

□ (주요 소비자불만 사례)

품질 불량·미흡

소비자(남, 40대)는 2021.12.27. 명품 운동화를 400,000원에 구매함. 수령 후 운동화 양쪽 형태가 비대칭으로 달라 환불을 요구하였으나, 사업자는 품질 불량이 아니라며 반품비용을 부담할 경우 환불하겠다고 함. 소비자는 품질 불량이므로 반품비용 부담없이 전액 환불을 요구함.

단순변심에 의한 청약철회 거부

소비자(여, 40대)는 2021.10. 원피스를 30만원에 구입하고 단순변심으로 청약 철회를 신청함. 사업자는 해외배송이므로 단순변심으로 인한 청약철회가 불가하다고 함. 소비자는 신속한 환불을 요구함.

과다한 반품비용 발생

소비자(남, 40대)는 2021.10.20. 벨트를 85,000원에 구매함. 수령 후 단순변심으로 환불을 요청하니, 사업자는 반품비용이 150,000원이라고 함. 소비자는 상품 구입가격보다 약 2배 비싼 반품비용은 부당하므로 합리적인 조정을 요구함.

배송지연

소비자(남, 40대)는 2021.4.25. 시계를 1,700,000원에 구매함. 주문 당시 배송 기간이 4일이라고 안내받았으나, 한 달이 지나도록 받지 못함. 아무런 연락이 없어 사업자에게 연락하니 6.5.까지 기다리라고 함. 소비자는 배송지연에 대한 배상을 요구함.

가품 관련 불만

소비자(여, 40대)는 2021.7.30. 명품 클러치를 1,800,000원에 구매함. 수령 후 정품이 아닌 가품으로 의심되어 명품 감정원에 감정을 의뢰하였고, 정품이 아니라는 소견서를 받음. 사업자에게 가품 판정에 대해 알리니 제후를 맺은 감정원에서 정품이 아니라고 판정할 경우 배상이 가능하다고 함. 소비자는 사업자가 가품일 경우 200% 배상한다고 고지했으므로 배상을 요구함.