

2 피해사례

【사례1】 서랍장 품질하자로 인한 환급 요구

- A씨는 B사업자가 판매하는 서랍장을 구입하고 119,900원 지급함.
- 제품 수령 후 전면 일부의 도장 벗겨짐, 프레임 부풀음 등의 품질 하자가 있는 것을 확인하고 이의제기했으나 B사업자는 제품하자를 인정하지 않으며 조치를 거부하고 있어 제품 구입대금의 환급을 요구함.

【사례2】 품질하자 있는 책장의 교환 또는 환급 요구

- C씨는 D사업자가 판매하는 책장을 구입하고 59,500원을 지급함.
- 수령한 제품을 확인하니 철제 다리 휨 현상과 제품에 오염 흔적이 있어 교환을 요구했으나 사업자가 이를 거부하고 직접 수리 및 오염을 제거하라는 답변을 하고 있어 교환 또는 환급을 요구함.

【사례3】 고지된 금액보다 과도한 반품비 요구로 인한 환급 요구

- E씨는 F사업자가 판매하는 침대 프레임과 협탁을 919,440원에 구입함.
- 제품 수령 후 실제 제품을 확인하니 원하던 것과 달라 반품을 요구했으나, 사업자는 단순 변심에 따른 반품 요구라며 반품비 551,664원을 청구함.
- 판매 사이트의 상세 정보에는 단순변심으로 인한 반품 시 50,000원으로 고지되어 있음에도 불구하고 제품 구입금액의 절반 이상을 청구하는 것은 부당하므로 일부 공제 후 환급해 줄 것을 요구함.

【사례4】 사전 고지 없이 배송비를 청구한 진열대 전액 환급 요구

- G씨는 H사업자가 판매하는 진열대를 구입하고 109,740원 지급함.
- 판매 페이지에 무료배송이라고 고지되어 있음에도 제품 배송 시 배송업체로부터 배송비 12,000원을 청구받아 이의를 제기했으나, 사업자와 연락이 닿지 않아 제품을 반송 처리함. 이후 사업자가 배송비를 제외한 금액을 환급하겠다는 연락을 했으나 이는 부당하므로 전액 환급을 요구함.

3 주의사항

□ (제품 선택 시) 표시·광고 상의 고지 내용을 꼼꼼히 확인한다.

- 규격, 사용감, 마감 상태 등이 중요한 제품의 경우 가급적 실물 확인 절차를 거치는 것이 좋다.
- 일반상품과 달리 가구는 배송비용이 추가될 수 있는 품목이므로 사전 고지된 배송비용, 반품비용 등을 확인한다.
 - 지역, 건물층수, 엘리베이터 유무, 사다리차 필요 여부 등에 따라 추가 배송 비용을 요구하는 경우가 많아, 제품 선택 시 반드시 확인한다.
- 청약철회 조건을 확인하고, 기한 내 요청한다.
 - 제품 수령 전 취소하더라도 물류 이동을 이유로 배송비용이 청구될 수 있으므로 청약철회 조건을 확인한다.

□ (구매·계약 시) 신뢰할 수 있는 업체인지 확인한다.

- 미심쩍은 경우, 판매자 홈페이지에 기재된 사업자등록번호나 통신판매번호를 통해 정상 영업중인지 등을 국세청·지자체에 조회·문의한다.
- 대금 결제 후 배송이 지연되거나 계약이 원활하게 이행되지 않을 경우, 즉시 판매자와 신용카드사에 내용증명 우편 등을 통해 계약해제 의사를 명확히 밝혀야 한다.

□ (구매 후) 제품 상태를 꼼꼼히 확인한다.

- 가구는 운반·배달 과정에서 파손·훼손될 수 있으므로 배송·설치기사 입회하에 계약 내용과 동일한지 여부, 하자 유무를 꼼꼼히 확인한다.
- 제품 파손·훼손의 경우 확인 즉시 이의제기하지 않으면 판매자가 사용 중 과실을 주장하며 교환이나 환불을 거부할 수 있으므로 배송·설치기사가 떠나기 전에 이상 상태를 확인하고 이상이 있을 경우 즉시 통보한다.