

## 2

## 피해사례

## 【사례1】 서랍장 품질하자로 인한 환불 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 환불을 요구함.

## 【사례2】 품질하자 있는 책장의 교환 또는 환불 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 환불을 요구함.

## 【사례3】 고지된 금액보다 과도한 반품비 요구로 인한 환불 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 환불해 줄 것을 요구함.

## 【사례4】 사전 고지 없이 배송비를 청구한 진열대 전액 환불 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 환불하겠다는 연락을 했으나 이는 부당하므로 전액 환불을 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.