

< 붙임 >

1 주요 소비자상담 사례**▶ 사례 1 계약한 내용과 다른 품질의 구두가 배송되었으나 반품 거부**

- C씨는 2022. 11. 16. 유튜브에서 소가죽 구두 배너광고를 보고 쇼핑몰(doiccoy.com, service@gehobuy.com 이메일 사용)에서 구두 두 켤레를 61,674원에 구매함. 구매 직후 신용카드사의 확인 문자로 해외직구임을 알게 되었고 사업자에게 즉시 이메일로 환급을 요구하였으나 발송단계에 있어 취소가 불가하다는 답변을 받음. 배송된 제품은 광고된 상품과 모양은 비슷하나 소가죽이 아닌 저품질의 비닐 제품이었음. 사업자에게 반품을 요구했으나, 전체 환불을 거절하고 25,000원만 환불할테니 제품은 사용하라고 답변받음.

▶ 사례 2 의류 구매 후 배송이 되지 않고 사업자는 연락 두절

- D씨는 2022. 12. 22. 유튜브에서 의류를 저렴하게 판매한다는 광고를 보고 쇼핑몰(anv-more.com, service@gehobuy.com 이메일 사용)에 접속하여 66,800원을 결제했는데, 이후 통관고유번호를 입력하라는 메시지가 와서 해외직구임을 알게 됨. 소비자는 통관고유번호를 입력하고 제품을 기다렸으나 2주가 지나도 제품은 발송되지 않았고, 사업자와 연락이 되지 않음.

▶ 사례 3 구매 후 가짜 상품임을 인지하고 취소 요청하였으나 응답 없음

- E씨는 2022. 3. 3. 유튜브에서 유명 브랜드 티셔츠 광고를 보고 쇼핑몰(toaiooy.com, service@gehobuy.com, service@hookiee.com 이메일 사용)에 접속하여 59,900원을 결제함. 이후 온라인으로 판매자에게 정품 여부를 문의하니 가품이라고 답변함. 소비자는 판매자의 안내에 따라 이메일로 취소를 요청했으나 이후 아무런 응답을 받지 못함.

▶ 사례 4 중복 결제되어 취소 요청하였으나 처리되지 않음

- F씨는 2022. 6. 29. 인스타그램 광고를 통해 알게 된 쇼핑몰(hookiee.com, service@hookiee.com 이메일 사용)에서 40,000원의 의류를 1점을 구매하였으나, 중복으로 결제되어 80,000원이 지불됨. 사업자에게 취소를 요청하는 메일을 여러 번 발송했지만, 사업자는 열람도 하지 않고 답변도 없음.