

1 소비자불만 접수 현황

- (접수 건수) 최근 7개월간 1372소비자상담센터와 서울시전자상거래센터에 접수된 유명브랜드 운동화 해외구매대행 쇼핑몰 6개 업체 관련 소비자불만은 총 282건임.

- '22.10월 처음 접수된 이후 '23.1월까지 감소하다가, 2월부터 증가 추세

〈 월별 소비자불만 접수 건수('22.10.1.~'23.4.30.)* 〉

구분	'22.10.	'22.11.	'22.12.	'23.1.	'23.2.	'23.3.	'23.4.	계
1372	37	17	3	2	9	39	29	136
서울시	49	24	1	1	2	6	63	146
계	86	41	4	3	11	45	92	282

* 1372소비자상담센터 및 서울시 접수 건수

- (업체별) 트렌디슈즈가 30.1%(85건)로 가장 많았으며, 다음으로 쿠잉팩토리 21.6%(61건), 슈스톱 20.6%(58건) 등의 순이었음.

〈 업체별 소비자불만 접수 건수('22.10.1.~'23.4.30.)* 〉

업체명	1372	서울시	계	비율(%)
트렌디슈즈	53	32	85	30.1
쿠잉팩토리	45	16	61	21.6
슈스톱	12	46	58	20.6
쇼핑차트	13	34	47	16.7
플레이멀티	7	15	22	7.8
뉴욕파크	6	3	9	3.2
계	136	146	282	100.0

* 1372소비자상담센터 및 서울시 접수 건수

- (불만 유형별) 배송·환급 지연이 63.1%(178건)로 가장 많았으며, 연락두절 29.8%(84건), 기타 7.1%(20건) 순으로 나타남.

〈 불만 유형별 접수 건수('22.10.1.~'23.4.30.)* 〉

불만 유형	1372	서울시	계	비율(%)
배송·환급 지연	98	80	178	63.1
연락두절	31	53	84	29.8
기타	7	13	20	7.1
계	136	146	282	100.0

* 1372소비자상담센터 및 서울시 접수 건수

- (브랜드별) 브랜드명이 확인된 상담 건(154건)을 분석한 결과, 나이키가 40.9%(63건)로 가장 많았고, 아디다스 26.0%(40건), 어그 17.5%(27건), 뉴발란스 12.3%(19건) 등의 순이었음.

〈 브랜드별 소비자불만 접수 건수('22.10.1.~'23.4.30.)* 〉

브랜드명	1372	서울시	계	비율(%)
나이키	20	43	63	40.9
아디다스	6	34	40	26.0
어그	19	8	27	17.5
뉴발란스	5	14	19	12.3
살로몬	1	2	3	2.0
아식스	1	1	2	1.3
계	52	102	154	100.0

* 1372소비자상담센터 및 서울시 접수 건수

2 주요 소비자불만 사례

사례 1. 배송 지연으로 인해 환불 요청했으나 처리 지연

신청인은 2023. 1. 3. '쿠잉팩토리' 쇼핑몰을 통해 운동화를 구매한 후 1개월이 지나도록 배송이 되지 않아 2월에 주문취소 및 환불을 요청하였으나, 사업자는 현지 판매업체가 구매대금을 환불해줘야 환불이 가능하다고 하며 처리를 지연함.

사례 2. 배송 지연으로 인해 환불 요청했으나 왕복 배송비 청구

신청인은 2023. 3. 7. '뉴욕파크' 쇼핑몰을 통해 운동화를 구매한 후 2주가 지나도록 운송장 번호가 확인되지 않아 3. 20. 주문취소 및 환불을 요청하자, 업체 측에서는 왕복 해외 배송비 40,000원을 공제하고 환불 가능하다고 함.

사례 3. 운동화 구매 후 미배송 및 판매자 연락두절

신청인은 2022. 8. 13. '트렌디슈즈' 쇼핑몰을 통해 운동화를 구매한 후, 2023. 3월까지 배송이 되지 않아 주문취소 및 환불 요청을 하고자 판매자와 연락을 시도하였으나 연락이 되지 않음.

□ 상품 구매 전 믿을만한 업체인지 쇼핑몰 정보를 확인한다.

- 국내에서 구매하기 힘든 유명브랜드 운동화를 정상가격이나 저렴하게 판매하는 경우, 해당 업체가 믿을만한 업체인지 확인한다.

* (확인 방법) 서울시전자상거래센터 홈페이지를 통해 피해다발업체(한 달 이내 배송 지연, 청약철회 방해, 환급지연 등으로 소비자상담이 10건 이상 접수) 여부를 확인

□ 현금거래보다는 신용카드를 이용한다.

- 현금거래만을 요구하는 쇼핑몰은 가급적 이용하지 않는 것이 좋다.
- 신용카드사에 항변권 행사가 가능하므로, 20만원 이상 거래하는 경우에는 신용카드 할부(3개월 이상)로 결제한다.

□ 분쟁 발생 시를 대비해서 거래 관련 증빙서류를 보관한다.

- 소비자피해 및 분쟁이 발생하면 이를 입증하기 위한 증빙서류가 필요하므로, 계약이행이 완료될 때까지 주문내역, 결제내역(입금증) 등 관련 자료를 보관하여 향후 분쟁 발생에 대비하도록 한다.

□ 사업자와 분쟁 발생 시 전문기관에 도움을 요청한다.

- 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 1372소비자상담센터(국번 없이 1372, www.ccn.go.kr) 또는 서울시전자상거래센터(ecc.seoul.go.kr)를 통해 상담을 신청한다.