

통신판매

임 춘 심/소비자 문제를 연구하는 시민의 모임 교육부장

통신판매란

통신판매는 신문이나 잡지의 광고 또는 길에서 나눠주는 광고 전단지 등을 보고 소비자가 판매처로 직접 전화를 걸어서 물품 구입을 신청하여 우편으로 물건을 받아보는 방법과 사업체의 텔레마케터들이 소비자에게 전화를 걸어서 물품 구입을 권유하여 소비자가 구입하는 방법이 있다. 이 외에 인터넷을 통한 전자상거래도 통신판매에 해당된다.

통신판매의 피해

통신판매에 따른 피해신고 중에는 여러 가지 자격증 교재와 외국어 월간지 판매와 기타 서적, 초·중고생을 대상으로 하는 학습지 그리고 할인 회원권 판매 등이 있다. 자격증 관련 교재는 대개 일간지 광고에 게재되며 마치 국가에서 인정해주는 자격증인 것처럼 설명하고 시험 전까지는 시험을 준비하기 위한 관리에서부터 자격증을 취득한 후 취업까지 알선해 주겠다고 하면서 소비자에게 그럴 듯하게 설명을 해 준 뒤, 책을 보고 마음에 들지 않으면 반품해도 좋다는 말까지 하면서 계약을 유도한다. 하지만 책을 받아 본 후에 해약, 반품하려 하면 수취 거부로 되돌아 오는 경우가 많다.

전화로 계약이 이루어지기 때문에 판매 상담원이 소비자와 전화 통화시에 구두로 약속한 사항을

제시해도 소비자가 잘못 들었다고 책임을 소비자에게 전가하는 판매처가 많다.

해결방법

통신판매로 물건을 구입한 후에 소비자가 해지를 원할 때에는 계약일로부터 20일 이내에 내용증명을 발송하여 서면으로 해약 의사를 전하고 업체에 이를 받았는지를 확인한 후에 물품을 반품하고 반드시 인수증을 받아두어야 한다.

물품대금 지불을 신용카드 할부로 했을 경우에는 7일 이내 소비자가 카드사에 가서 서면으로 지불정지 신청을 해야만한다. 물품이 손상되면 반품시에 판매처에서 위약금을 요구할 수 있으므로 주의해야 하고 소비자 자신이 구입할 의사가 없다면 물품을 받지 않는 것이 좋다.

통신판매의 사례

요즘은 유명 방송사의 이름을 붙여서 판매하는 외국어 월간지 판매가 기승을 부리고 있다.

경품에 당첨되었다면서 집으로 전화를 걸거나 핸드폰으로 전화를 걸어서 구독 신청하면 사은품을 보내 주겠다고 계약을 유도하고 원하면 언제든지 해약해 준다고 구두로 약속을 한다. 그러나 계약한 후, 1시간이 지나지 않아서 해약 요청을 해

소비자가 해지를 원할 때에는 계약일로부터 20일 이내에 내용증명을 발송하여

서면으로 해약 의사를 전하고 업체에 이를 받았는지를 확인한 후에

물품을 반품하고 반드시 인수증을 받아두어야 한다.

도 절대 해지가 되지 않고 오히려 녹음이 되었다거나 국제적인 업체이므로 절대로 해약 할 수 없으니 책을 받아 본 다음에 다시 전화하라고 다음 기회로 미루어 그 순간을 넘어 가기도 한다.

일단 신용카드 번호를 가르쳐 주면 가맹점 특약에 의해 바로 매출이 발생하게 되는데 소비자 자신이 카드 결제일 까지 소비자 본인에게 부과된 금액에 대해 전혀 모르는 경우도 많다. 이렇게 카드 청약철회기간(7일)이 경과했다면 내용증명을 발송하여 판매처에 서면으로 해약사실을 통보하고 그 때까지 소비자가 받아본 월간지 대금과 전체 계약금액에서 구독한 요금을 뺀 잔여금액의 10%를 위약금으로 지불하면 해약이 가능하다. 사은품으로 받은 물품을 사용했다면 그 대금을 지불해야 하고 사용하지 않은 경우에는 반품하고 인수증을 받아둔다.

할인회원권 판매의 경우에는 전화를 걸어서 경품추첨에 당첨이 되어 각종할인혜택과 포인트 적립 혜택을 드리려한다며 신용조회가 필요하니 신용카드번호를 알려달라고 접근을 한다.

이 경우 할인혜택과 경품 당첨이라는 말에 솔깃하여 신용카드 번호와 주민등록번호를 알려주어서는 안된다.

가전제품구입시 할인, 영화 무료 관람, 결혼 이벤트 할인, 자동차 보험료 할인, 스키장리프트 무료 이용, 콘도 이용시와 각종 생활용품 구입시에 할인혜택을 받을 수 있다면서 소비자에게 접근하는 할인 회원권 업체로 인한 소비자 피해가 폭증하고 있다.

소비자가 회원카드와 유인물을 받고 별로 도움이 되지 않은 것 같아서 해약을 요청하면 이미 매출이 발생했으므로 해약할 수 없다고 전화 통화를 피하는 업체가 많다.

할인회원권은 소비자 피해보상규정에 따라 소비자가 사업자의 부당 행위나 귀책사유를 입증하지 못하고 중도해약을 요구하는 경우, 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10%를 위약금으로 지불해야 한다. 이때에도 내용증명으로 해약 요청을 하고 업체가 서면 통보를 받았음에도 업체에서 해지해 주지 않을 경우에는 소비자 보호단체에 증재를 요청해야 한다.

소비자는 신용카드 번호나 주민등록번호 등의 개인정보는 내가 꼭 필요한 경우에만 제공해야 한다는 사실을 기억해야 한다. **▶▶▶**

상담전화 : 720-9898, 720-0328