

이동통신

임 춘 심 / 소비자 문제를 연구하는 시민의 모임 교육부장

우 리 나라 인구의 70%이상이 휴대폰을 사용하고 있다. 언제 어느 곳에서든지 울리고 누구든지 들을 수 있는 독특한 멜로디를 들려주는 휴대폰 벨소리는 사용자가 어떤 소리를 좋아하는지 까지도 느낄수 있을 정도로 다양하고 낯설지 않다.

지난 5월 5일 어린이날에 어린이가 좋아하는 선물과 5월 8일 어버이날에 부모님이 받고 싶어하는 선물로 휴대폰의 우선순위가 첫번째라는 언론매체의 보도를 보고 들으면서 휴대 전화가 우리의 일상생활 속에 깊숙이 들어와 생활 필수품으로 자리잡고 있음을 다시 한번 확인하게 되었다.

신용카드를 신청하면 무료로 준다는 단말기, 물건을 구입한 후에 사은품으로 받은 휴대폰 구입 우대권, 특정 이벤트에 당첨되었다는 말과 함께 건네 받은 사은권 (몇 만원을 보태면 휴대폰을 준다는 내용) 대리점이 단말기 값을 사용자인 소비자 대신 내 준다는 그럴듯한 설명으로 소비자를 속이는 상술로 소비자를 놀리고 골탕먹이는 등 다양한 사례들이 있음을 알고 속지 말아야 한다.

조금이라도 싸게 단말기를 구입하려는 소비자의 마음을 읽고 소비자 요구에 맞는 조건을 제시하려는 판매처의 상술에 넘어 가는 경우 또한 적지 않다.

그럴 듯한 대리점의 설명에 넘어가서 계약서를 작성하는 사례도 많다. 나중에 할부금이 소비자에게 돌아 올 것이 뻔한 이치임에도 속아 넘어가고 있다. 또한 경품이나 사은품인 줄 알고 받은 단말기가 사실은 제 값을 다

내야 하는 황당한 경우도 있으므로 소비자는 꼼꼼하게 챙겨 봐야 한다.

계약서는 서명하기 전에 반드시 그 내용을 처음부터 끝까지 잘 읽어 보아야 한다. 대부분의 소비자들은 계약 내용을 읽어 보지 않고 서명하는데 아무리 바쁘고 이미 다 알고 있는 내용이라도 처음부터 끝까지 읽어 보는 것이 소비자의 권리이고 책임임을 알아야 한다.

어느날 갑자기 신청하지도 않은 비싼 요금제로 바뀌어 있거나 신청하지 않은 부가 서비스가 선택되어 사용 요금이 많이 청구되는 경우도 있다.

소비자를 속이는 경우는 다음과 같다.

1. 단말기 대금을 이종으로 청구하는 경우 - 인터넷 광고를 보고 가입비와 인증 전화기 달말기 대금 18 만원을 송금한 후에 휴대폰을 받고 개통하여 사용한 후에 사용요금 청구서를 받아보니, 단말기 대금이 월 23,000원씩 12개월 할부로 기재되어 있었다. 판매처에 이의를 제기하여 시정해 주겠다는 약속을 받았으나 이행하지 않는다.
2. 대리점에서 대신 납부한다고 약속하고 이행하지 않는 경우 - 「23만원의 단말기 대금이 월 9,500원 정도 청구되나 실제로는 예금통장에서 인출되지 않도록 대리점에서 지원하겠다.」는 약속을 받고 인증전화 서비스에 가입했으나 2개월 정도만 이행하고 3~4개월 째 부터는 이행하지 않아 소비자 모임에 중재 의뢰하여 약속대로 이행했다.

계약서는 서명하기 전에 반드시 그 내용을 처음부터 끝까지 잘 읽어 보아야 한다.

아무리 바쁘고 이미 다 알고 있는 내용이라도 처음부터 끝까지 읽어 보는 것이

소비자의 권리이고 책임임을 알아야 한다.

3. 경품으로 받은 단말기 대금을 청구한 경우 - 컴퓨터 구입시에 경품 이벤트에 응모했다가 당첨되어 휴대폰을 받았고 단말기 대금과 가입비는 대납하겠다는 판매처의 설명을 들었는데 한달뒤에 요금 청구서를 받아보니 단말기 요금과 가입비 등 25만원이 청구되어 있었다. 판매처에 이의를 제기 했으나 정보통신 업체와 서로 책임을 미루어서 해결되지 않았다.
4. 판매처 마음대로 비싼 요금제로 변경 한 경우 - 표준 요금제를 사용해 왔는데 사용요금이 많다고 생각되어 확인했더니 비싼 요금제로 바뀌어 있어서 판매처에 이의를 제기하니 다음 달 사용요금 청구시에 감액해 주기로 하였다.
5. 신청하지 않은 부가 서비스 요금이 청구된 경우 - 휴대폰 사용요금이 많다고 생각되어 내역을 확인했는데 신청하지 않은 부가 서비스 요금이 청구되어 있음을 알았고 소비자 모임에 중재 의뢰하여 다음 달 사용요금에서 감액해 주기로 하고 다음달 부터는 부가 서비스를 해제해 주기로 함.
6. 사용자 부주의로 떨어뜨려서 고장이 난 경우 - 구입한 지 10일이 되었는데 사용중에 전원이 꺼지고 통화가 안되어 A/S 신청을 했더니 소비자의 과실이라고 24만원의 수리비(메인 보드 교체)를 요구했다. 소비자는 구입한지 얼마 되지도 않았고 A/S 비용을 내야 한다는 것은 부당하다고 말했다. 7일 전에 침대에서 떨어뜨린 적이 있을 뿐이라고 말하

여 사용자의 부주의로 인한 유상수리임을 설명해 주었고 소비자가 이 내용을 이해하였다.

휴대폰에 대한 피해를 예방하기 위해서는 다음의 5가지를 읽고 있어야 한다.

1. 계약서는 사실대로 작성하고 그 내용은 처음부터 끝까지 읽어 본 후에 서명하고 잘 보관해야 하고,
2. 경품과 사은품 등의 「공짜」를 주의해야 하고 경품의 성격과 소비자가 부담해야 할 의무를 확인한 후에 개통하여 사용해야 하고,
3. 아주 싼 가격이나 유리한 조건으로 계약했다고 생각되면 개통한 대리점이나 이동통신 업체 본사에 문의하여 계약 내용을 확인하고,
4. 소비자가 모르게 요금제가 변경되거나 부가 서비스에 가입되는 경우가 있으므로 매달 사용요금 청구서 내역을 확인해야 하고,
5. 휴대폰은 충격과 물(습기)에 약하므로 소비자 자신이 주의하여 사용하며 하자 발생시에 보상요구 할 수 있음을 알아야 하고 사용자의 부주의로 인하여 발생한 하자는 보상받을 수 없다는 사실도 알고 있어야 한다.

언제 어디서나 사용하기 편리하고 간편한 휴대전화에 대한 소비자의 현명하고 합리적인 판단이 필요한 때이다. 반듯한 휴대폰 문화를 지켜 나가는 소비자가 됩시다. **www.kctc.or.kr**

문의전화 720-9898, 720-0328