
 인천광역시		보 도 자 료		 인천의꿈* 대한민국의미래
		배포일자	2022년 11월 8일(화) 총 4매	
담당 부서	경제정책과	담당자	• 소비자물가담당 김경애 ☎ 440-4201 • 담당자 김록희 ☎ 440-4203	
사진(이미지)	<input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 있음	참고자료	<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	
보 도 시 점	배포 즉시 보도하여 주시기 바랍니다.			

다가오는 블랙프라이데이, 해외직구 반품조건 꼼꼼히 살피세요

- 인천시, 소비자피해 예방 캠페인과 이벤트 실시 -

- 해외구매, 헬스 개인교습, 주식리딩방 등 소비자 피해사례 담은 홍보물 배포 -

인천광역시(시장 유정복)가 해외구매, 헬스 PT 등 최근 다수 발생하는 소비자피해 예방을 위해 11월 8일부터 28일까지 대대적인 소비자 피해 예방 캠페인에 나섰다.

특히 블랙프라이데이를 앞두고 해외구매 관련 소비자 피해를 줄이고자 해외구매 피해사례 및 유의사항을 담은 홍보물을 배포하고 퀴즈이벤트도 실시하는 등 집중 홍보한다.

이와 함께 네일관리, 체육시설, 주식 리딩방, 렌트카, 중고차, 스타일브이 등 최근 소비자피해다발 품목에 대한 피해 사례 및 주의사항 등 홍보도 함께 진행한다. 또한 인천경찰청, 금융감독원인천지원과 공동으로 보이스피싱 및 사이버금융사기 등 피해 예방 홍보도 실시한다.

이 캠페인은 8일 부평역 입구를 시작으로, 13일 여자배구가 펼쳐지는 삼산월드체육관, 22일부터 23일까지 인천지하철 예술회관역 등 유동인구가 많은 지역을 중심으로 펼쳐지며, 온라인 퀴즈이벤트는 8일부

조인권 경제산업본부장은 “최근 소비자문제는 매우 복잡다양하여 시민들의 피해 예방을 위해서는 관련 정보 전달이 최우선”이라며 “시는 신속하고도 효율성 있는 정보 제공을 위해 노력할 것”이라고 말했다.

〈홍모물 이미지〉



참고하세요! 해외 배송대행 이용 시 꼭 알아두어야 할 용어정리

 묶음배송 각기 다른 해외 쇼핑몰에서 주문한 배송신청 건을 배송대행지에서 하나의 박스에 담아 발송해 주는 것	 분할포장 알티박스, 박스추가라고도 하며 최초 배송상태가 불량하거나 미흡한 경우 추가 박스에 나눠 재포장/발송해 주는 것
 합배송 해외 쇼핑몰에서 하나의 주문 건을 여러 개로 나눠 발송한 것을 배송대행 입지에서 한 박스로 재포장하여 발송해 주는 것	 고정배송비 해외 적구로 많이 구매하는 주요 물품에 대해 배송대행 입지에서 해당 제품의 부피/중량에 상관없이 사전에 고정된 가격으로 배송해 주는 것
 나눔배송 하나의 주문번호로 배송대행지에 입고된 여러 상품들을 한 번에 발송하지 않고 여러 차례에 나눠 발송하는 것으로 관세 회피 목적으로 악용될 경우 불법	 목록통관 개인이 자가사용 목적으로 수입하고 물품 가격이 미화 150불(미국달러 물품은 200불) 이하인 경우 통관목록 제출만으로 수입신고가 생략되어 관/부/가세가 부과되지 않는 제도
 안심포장 상품의 파손을 막기 위해 완충재 등을 보강하여 재포장해주는 것	 환산과세 다른 날짜에 다른 사이트에서 주문한 물품이라도 발송국가가 동일하고 같은 날 입항하면 환산과세* 대상임 * 전체 환산금액이 150불(미국달러 200불) 이상일 시 관/부/가세 부과함
 부피무게 길이로 측정하는 무게 $\frac{\text{가로} \times \text{세로} \times \text{높이}}{160} = \text{무게(kg)}$	 리턴레이블 해외 쇼핑몰에서 제공되는 물품 반송 송장
 동량무게 저울로 측정하는 물건의 실무게, 국제운송 시 부피무게와 동량무게를 비교해 통상 높은 쪽 기준으로 배송비 결정	

해외 배송대행 이용 가이드

해외 배송대행 이용 시 이것만은 꼭 기억하세요!



인천광역시 Incheon Metropolitan City 한국소비자원 Korea Consumer Agency

인천광역시 Incheon Metropolitan City 한국소비자원 국제거래 소비자포털

4 소비자가 알아야 할 전자상거래법

청약철회

- 청약철회 기간은 단순 변심의 경우 상품 수령일부터 7일 이내, 상품에 하자가 있는 경우에는 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내 청약철회 의사 표시를 하면 됩니다!

청약철회 할 수 없는 경우

- 소비자에게 책임 있는 사유로 상품이 멸실 또는 훼손된 경우
- 소비자의 사용 또는 일부 소비로 상품의 가치가 현저히 감소한 경우

인천의 가장 안전한 미래

스마트폰으로 만나보세요!

Instagram Facebook KakaoTalk

QR 코드

인천광역시 소비자생황센터 032-442-9872

인터넷쇼핑몰 '야사, '스타일'야사' 배송지연 소비자이슈

인천광역시 소비자생황센터 Incheon Consumer Affairs Center

1 소비자상담 접수추이



2 사례 및 상담사유

의류 2벌이 배송 지연되고 판매자 연락이 되지 않습니다!

화장품을 구입했는데 배송이 오지 않아 취소 요청을 했는데 처리가 지연되었습니다.

상담사유

계약불이행 청약철회 계약해제·위약금

3 소비자 주의사항

온라인 거래 시

사업자 정보 및 환불·교환 규정과 구매 후기 등을 사전에 확인할 것

거래 후에는

카드결제였다면, 카드사별 통한 승인요청 사업자 정보와 결제 내역 등의 증명자료를 보관해 소비자 피해 발생 시 신속 대응할 것

소비자피해 발생 시

1372소비자상담센터(국번없이 1372(보신자부담)) 또는 소비자24를 통해 거래내역, 증빙 서류 등을 갖추어 신청

※ 선제 일체가 연락 두절이며 별도의 대응을 하지 않고 있어 합의금과를 통한 해결이 어려울 수 있음

반드시 확인하세요!

4 소비자분쟁해결기준

소비자분쟁해결기준은 분쟁당사자 사이에 분쟁해결방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에 한하여 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 된다.

중고자동차 매매업

1. 매매의 일부를 하고 이점등록 신청(대행사무를 이행하지 않거나 태만하여 피해가 발생한 경우) ▶ **해당**
2. 매매 일선 시 매도인이 부담하여야 할 비용(공과금 포함)을 매수인에게 전가하는 경우 ▶ **해당**
3. 보증기간 이내에 중고자동차 성능·상태점검기록부에 기재된 내용과 자동차의 실제 성능·상태가 다르거나 하자가 발생한 경우 ▶ **해당(보증기간 이내 성능·상태점검기록부 기재내용에 한함)**
4. 중고자동차 성능·상태점검기록부를 교부하지 않은 상태에서 하자가 발생한 경우 ▶ **해당(보증기간 이내 성능·상태점검기록부 기재내용에 한함)**
5. 판매업자가 일방적으로 계약의 해제를 요구하는 경우 ▶ **계약의 강제이행**
6. 판매업자가 보증기간 이내에 보증을 약정한 부품에 하자 발생 시 ▶ **보증기간 내 성능·상태점검기록부 기재내용에 한함**
7. 사고 또는 침수사실을 고지하지 않은 경우 ▶ **계약의 강제이행**
8. 주행거리 조작 ▶ **해당**
9. 성능·상태점검 자격이 없는 자 또는 성능·상태점검장 미비와 장소에서 점검을 받아 성능·상태점검기록부를 교부한 상태에서 하자가 발생한 경우 ▶ **해당(보증기간 이내 성능·상태점검기록부 기재내용에 한함)**



인천광역시 소비자생활센터
Incheon Consumer Affairs Center



인천광역시 소비자생활센터
Incheon Consumer Affairs Center

1 소비자상담 분석

중고차를 구입했는데 공평이가 발견돼서 확인해보니 침수차라고 합니다. 판매업자는 **침수차임을 검증받아야 환불해주겠다고** 하는데 검증제도가 없어요!

리스를 이용중이던 차량의 침수발생으로 계약해지하고자 하는데, **위약금 규정을 문의합니다!**



2 소셜데이터 분석

침수차 90%는 보상에서 제외될 듯

이 추세면 앞으로 중고차 시장에서도 사람들 다 빠질듯

중고차 구매시 **침수차 구별하는 방법**



3 소비자 주의사항

- 1 집중 호우 등 폭우가 예보되는 지역에서는 **차량통행을 자제**하고 부득이한 사정으로 통행 시에는 차량침수 시 대응 요령을 숙지할 것
- 2 소비자는 가림막 보행의 보행내용 및 예외 규정을 자세히 살펴보고, 고가의 차량을 이용하거나 상습 침수지역을 통행하는 경우 단독사고 **특약 가입여부** 확인할 것
- 3 부분 침수차량이 중고차 시장에서 유통될 수 있으므로 **중고차 구입전 보험개발원(카이스터프) 등 관련 기관을 통해 침수 여부를 확인**하거나, 침수 흔적을 꼼꼼히 확인 할 것
- 4 침수차량 구입 등 소비자피해 발생 시 **1372소비자상담센터(국번없이 1372, 발신자무료)** 또는 **소비자24**를 통해 거래내역, 증명서류 등을 갖추어 신청



4 소비자분쟁해결기준

소비자분쟁해결기준은 분쟁당사자 사이에 분쟁해결방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에 한하여 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 된다.

자동차 대여업

1. 대여업 계약취소로 인한 피해
 - 소비자사망에 의한 대여계약 취소 시 ▶ **해당(계약금 반환)**
 - 사용계사망으로부터 24시간 전 취소 통보 시 ▶ **해당(계약금 반환)**
 - ▶ **해당(보증기간 이내 성능·상태점검기록부 기재내용에 한함)**
 - 사업자의 사망에 의한 대여취소 또는 계약의 미체결 ▶ **해당(보증기간 이내 성능·상태점검기록부 기재내용에 한함)**
2. 대여계약일 당일(연도이전) 차량하자로 사용 불가능
 - 동급의 대체차량 제공 가능 시 ▶ **해당(계약금 반환)**
 - 동급의 대체차량 제공 불가능 시 ▶ **해당(계약금 반환)**
3. 대여기간 중 계약해지로 인한 피해
 - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 ▶ **해당(계약금 반환)**
 - 사업자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 ▶ **해당(계약금 반환)**
 - 전대차량에 의한 사용불능 ▶ **해당(계약금 반환)**



인천광역시 소비자생활센터
Incheon Consumer Affairs Center

렌터카 소비자이슈

소셜데이터 상에서 제주도 지역 '렌터카' 및 '카셰어링' 관련 언급량 증가



인천광역시 소비자생활센터
Incheon Consumer Affairs Center

1 소비자상담 키워드

이용 수리 계약 차량 사고 렌트카 환불



소비자피해와 관련된 키워드로 '사고', '수리', '하소', '환불', '보험' 등의 키워드가 확인됨.

2 상담 사유별

계약해제 · 위약금 20.2 %

표시광고 · 약관 등 19.8 %

계약불이행 14.0 %



렌터카를 예약하면서 '안전차량' 보증을 함께 예약했는데, 차량 반납 시 단속사고는 보증이 적용되지 않는다고 하여 미세한 스크래치에 면책금 30만원을 요구했어요.



코로나 확진으로 렌터카 계약 취소하고 환불을 요구했는데 렌터카 업체가 자사 규정을 이유로 과도한 위약금을 강제하고 잔액을 환급했어요.

3 소비자 주의사항

- 1 소비자는 렌터카 계약 시 이미 가입한 자동차보험이 있는 경우 자동차보험의 렌터카 특약을 이용하는 것이 유리함. 자동차보험 가입 시에는 보장 내용 및 예외 규정을 자세히 살펴보고 계약을 체결할 것.
- 2 부득이한 사정으로 렌터카 계약을 취소할 때는 사업자 정보와 결제 기록, 취소 통보 시점 등의 **증빙자료를 보관**해 소비자피해 발생 시 신속하게 대응
- 3 소비자피해 발생 시 **1372소비자상담센터(유료)** 또는 **소비자24**를 통해 거래내역, 증명서류 등을 갖추어 신청

