
 인천광역시		보 도 자 료		
		배포일자	2022년 12월 2일(금) 총 5매	
담당 부서	경제정책과	담당자	• 소비자물가담당 김경애 ☎ 440-4201 • 담당자 김록희 ☎ 440-4203	
사진(이미지)	<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	참고자료	<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	
보 도 시 점	배포 즉시 보도하여 주시기 바랍니다.			

‘벤스가구’ AS · 배송 지연 피해 주의하세요
- 지난 한달간 소비자상담 73건으로 급증 ... 인천시, 현금거래 하지 않도록 권고 -

인천광역시(시장 유정복)는 최근 인터넷 쇼핑몰과 전시장에서 가구를 판매하는 ‘주식회사 벤스코리아’ (<https://www.bens.co.kr>)(이하 ‘벤스가구’)와 관련한 소비자피해가 급증하고 있어 소비자 피해주의보를 발령했다.

해당 업체는 온·오프라인을 통해 소비자들에게 가구를 판매하고 있으나 내부 경영악화로 인해 배송 및 A/S 지연 등의 소비자 피해를 발생시키고 있다.

주요 피해 유형은 배송 · A/S · 환급 지연 등이다. 현재 카드 결제는 중단된 것으로 확인되고 있으나, ‘무통장입금’ 방식으로는 여전히 구매 가능한 것으로 확인돼 피해가 더욱 커질 수 있으므로 소비자들의 각별한 주의가 필요하다.

올 들어 지난달까지 11개월간 1372소비자상담센터*에 접수된 ‘벤스가구’ 관련 상담은 총 119건으로 11월에만 73건으로 급증했다. 건당

구매 금액이 수백만 원**에 달하는 경우도 있어 피해 규모가 커질 우려가 있다.

* 1372소비자상담센터 : 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)

** 소파 3,500,000원에 구매 등

이에 인천시는 벤스가구와는 현금 거래를 하지 않을 것을 권고하고, 해당 업체의 배송 및 환급 지연으로 피해를 본 소비자들은 카드로 결제한 경우 즉시 신용카드사에 도움을 요청하는 것이 바람직하다고 설명했다.

< 붙임 > '벤스가구' 관련 소비자 상담 현황

1 소비자상담 신청 현황

□ '22년 10월 13건이었으나, 같은 해 11월에는 73건으로 급증함.

< 월별 소비자상담 신청 현황 >

(단위 : 건)

1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	계
6	3	6	2	1	3	1	4	7	13	73	119

2 피해구제 신청 현황

□ '22년 10월 3건이었으나 같은 해 11월에는 13건으로 대폭 증가함.

< 월별 피해구제 신청 현황 >

(단위 : 건)

1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	계
1	-	-	-	-	-	-	-	2	3	13	19

□ (청구이유별) 'A/S불만'이 9건(47.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 '계약 불이행' 4건(21%) 등의 순이었음.

< 청구이유별 피해구제 신청 현황 >

(단위 : 건, %)

A/S불만	계약불이행	청약철회	품질	계
9 (47.4)	4 (21.0)	3 (15.8)	3 (15.8)	19 (100)

【사례1】 구입 후 연락두절로 인한 환불 요구

- A씨는 2022. 10. '벤스가구'에서 가구 3개를 구입하고 1,942,000원 지급함.
- 배송 일정 확인을 위해 업체에 연락을 시도했으나 연락두절되어 제품 배송받지 못함.

【사례2】 가구 A/S 지연으로 인한 반환 및 환불 요구

- B씨는 2021. 10. '벤스가구'가 판매하는 소파를 구입하고 1,871,100원 지급함.
- 사용하던 중 하자 발생하여 A/S 요청 후 2022. 9. 제품 수거됨.
- 제품 수거 이후 연락 두절로 제품을 돌려받지 못해 반환 또는 환불을 요구함.

【사례3】 계약불이행으로 인한 환불 요구

- C씨는 2022. 10. '벤스가구'가 판매하는 소파를 구입하고 1,775,000원 지급함.
- 2022. 11. 배송일 당일 업체의 연락두절로 제품을 배송받지 못해 계약불이행에 대한 환불을 요구함.

□ (구매·계약 전후) 신뢰할 수 있는 업체인지 확인

- 파격적인 거래조건을 제시할 경우, 피해다발업체일 가능성이 있으므로 서울시 전자상거래센터, 네이버블로그, 온라인카페 등을 통해 소비자불만이 다발하는 업체인지 확인한다.

* 서울시에서는 피해 상담 접수 추이 등 온라인쇼핑몰 피해다발업체 공개기준에 부합할 경우, 피해다발업체로 등록하고 있음.

* 미심쩍은 경우, 판매자 홈페이지에 기재된 사업자등록번호나 통신판매 번호를 통해 정상 영업중인지 등을 국세청·지자체에 조회·문의

□ (제품 주문 전후) 주문내역, 결제내역 등 거래관련 증빙서류 보관

- 소비자피해 및 분쟁 발생 시 입증을 위해 주문내역, 결제내역 등의 증빙 서류를 보관하여 향후 분쟁에 대비한다.
- 가급적 신용카드 거래를 이용한다.
 - 현금으로 금액을 지급한 경우 처리가 지연되거나 어려울 수 있어 고가의 상품을 거래할 경우 신용카드 할부를 이용한다.
 - 신용카드 할부거래(20만원 이상, 3회 이상 분할결제)의 경우 항변권 행사가 가능함.
- 대금 결제 후 배송이 지연되거나 계약이 원활하게 이행되지 않을 경우, 즉시 판매자와 신용카드사에 내용증명 우편을 발송해 계약해제 의사를 명확히 밝혀야 한다.