한국소비자원	**보 도 자 료** "소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관"	페이스북 @kcanews 인스타그램 @kca.go.kr

이 자료는 4월 6일(월) 06시부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2020년 4월 3일(금) (총 5쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀
		담 당 자	정고운 팀장 (043-880-5621) 정형우 대리 (043-880-5624)

TV 구매대행 사업자 '겟딜' 관련 소비자불만 급증

- 현금 구매 시 환급받기 어려워 주의 필요 -

가격 경쟁력과 함께 이용절차가 간편해지면서 해외직구, 구매대행, 배송대행 등 해외구매*로 TV를 마련하는 소비자가 늘고 있다. 그러나 관련 소비자불만과 피해도 증가하고 있어 소비자들의 주의가 요구된다.

* 해외직구 : 해외 온라인 쇼핑몰을 통해 직접 상품을 구매, 배송받는 경우
배송대행 : 해외 온라인 쇼핑몰에서 구매 후 배송대행 사업자를 이용하여 물품을 배송받는 경우
구매대행 : 구매대행 사업자를 통해 상품이나 서비스를 구매, 배송받는 경우

□ 최근 3년간 해외구매 TV 관련 소비자불만은 1,328건

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면, 최근 3년간('17. ~ '19.) 해외구매 TV 관련 소비자불만*은 총 1,328건이며, 2017년 230건, 2018년 486건, 2019년 612건으로 매년 증가 추세를 보이고 있다.

* 한국소비자원이 운영하는 '국제거래 소비자포털'과 공정거래위원회가 운영하는 '1372소비자상담센터' 접수 건

[해외구매 TV 관련 소비자불만 현황]

구 분	2017년	2018년	2019년	계
소비자불만 건수	230건	486건	612건	1,328건
전년 대비 증가율	-	111.3%	25.9%	-

소비자불만 내용을 분석한 결과, 미배송·배송지연, 파손 등 '배송 관련' 불만이 522건(39.3%)으로 가장 많았고, '품질불량' 444건(33.4%), '구입가 환급 지연·거부' 132건(9.9%) 등의 순으로 나타났다.

□ 구입대금을 현금 결제(계좌이체)하도록 유도한 후 연락 두절된 사례 많아

특히 최근들어 구매대행 사업자 '겟딜'(SMART STYLE TECH.INC)과 관련한 소비자불만이 다수 접수*되고 있다. '겟딜'은 미국 소재 사업자로 인터넷 쇼핑몰 및 카페

에서 국산 대형TV를 역수입**으로 저렴하게 구매할 수 있다고 소비자들을 유인한 후 제품 구입대금의 할인 등을 미끼로 현금(계좌이체) 결제를 유도하고 있다. 소비자가 물품대금을 결제한 후에는 배송을 지연하다가 현재는 연락이 두절된 상태이다.

* 2020. 3. 20. 이후 일주일 간 '겟딜' 관련 소비자불만은 총 30건임.

** 역수입 : 국내 기업이 해외에서 출시한 상품을 국내로 다시 수입하는 것

[사례] 소비자는 2020.2.19. 인터넷 카페 '겟딜'에서 TV 구매대행을 의뢰하고 2,940,000원을 계좌이체함. 이후 코로나19 감염증 등을 이유로 배송을 지연하다 최근 연락이 두절됨.

* '겟딜' 은 2012년부터 국내 소비자를 대상으로 영업한 '미국' 사업자(SMART STYLE TECH.INC)로 현재 국내 피해자들이 경찰에 '사기죄'로 고소한 상태임.

과거 사례에 비추어 볼 때, 이러한 구매대행 사업자들은 쇼핑몰명(사업자명)을 바꾸며 계속해서 영업을 할 가능성이 있어 소비자들의 각별한 주의가 필요하다. 실제로 구매대행 사업자인 '㈜제이더블유글로비스'가 '보아스베이, 아토센터, 마스터TV' 등으로 쇼핑몰명을 바꿔가며 배송지연, 연락두절 등의 소비자피해를 입힌 사례가 있다.

해외구매 피해를 예방하기 위해서는 현금 결제를 유도하는 쇼핑몰은 가급적 피하고, 거래 금액이 큰 경우 차지백 서비스* 신청이 가능한 신용(체크)카드로 결제하는 것이 좋다.

* 국제거래에서 소비자가 피해를 입은 경우 신용카드사에 이미 승인된 거래를 취소 요청할 수 있는 서비스

한국소비자원은 해외구매 TV 관련 소비자피해를 예방하기 위해 ▲지나치게 큰 할인율을 제시하는 쇼핑몰은 주의할 것, ▲처음으로 이용하는 사이트는 구매 전 국제거래 소비자포털 등에 '쇼핑몰명'을 검색해 피해사례를 확인할 것, ▲국내 A/S 가능 여부 및 품질보증기간을 확인할 것, ▲제품 하자를 발견할 경우 근거 자료를 확보하고 즉시 사업자에게 알릴 것 등을 당부했다.

소비자피해가 원만하게 해결되지 않을 경우 구매대행 관련 피해는 '1372소비자상담센터'(국번없이 1372)에, 직접구매 관련 피해는 '국제거래 소비자포털(http://crossborder.kca.go.kr)'에 도움을 요청할 수 있다.

넓게 듣겠습니다 바르게 알리겠습니다

위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

※ 한국소비자원은 '국민참여혁신 제안방'을 통해 기관 운영과 관련한 국민의 의견을 받고 있습니다.
[**기관대표 누리집**(www.kca.go.kr) **접속을 통해 제안·참여 가능**]

〈 붙임 〉

1 해외구매 TV 소비자불만 현황

□ 불만이유별 현황

(단위 : 건, %)

불만 이유		2017년	2018년	2019년	계
		건수(비율)	건수(비율)	건수(비율)	건수(비율)
배송 관련		**81(35.2)**	**187(38.5)**	**254(41.5)**	**522(39.3)**
	미배송·배송지연	**69(30.0)**	**161(33.0)**	**239(39.1)**	**469(35.3)**
	파손	12(5.2)	26(5.5)	15(2.4)	53(4.0)
품질불량		97(42.2)	181(37.2)	166(27.1)	444(33.4)
구매대금 환급 지연		8(3.5)	33(6.8)	91(14.9)	132(9.9)
계약불이행(불완전이행)		18(7.8)	24(4.9)	40(6.5)	82(6.2)
반품비 과다 부과		8(3.5)	25(5.2)	11(1.8)	44(3.3)
사업자 연락 두절		3(1.3)	12(2.5)	11(1.8)	26(2.0)
기타·단순문의, 미상		15(6.5)	24(4.9)	39(6.4)	78(5.9)
계		**230(100.0)**	**486(100.0)**	**612(100.0)**	**1,328(100.0)**

□ 거래유형별 현황

(단위 : 건, %)

구분	2017년	2018년	2019년	계
	건수(비율)	건수(비율)	건수(비율)	건수(비율)
구매대행	**152(66.1)**	**343(70.6)**	**495(80.9)**	**990(74.5)**
직접구매	22(9.6)	29(6.0)	29(4.7)	80(6.0)
배송대행	4(1.7)	25(5.1)	5(0.8)	34(2.6)
미상	52(22.6)	89(18.3)	83(13.6)	224(16.9)
계	230(100.0)	486(100.0)	612(100.0)	1,328(100.0)

2 해외구매 TV 소비자불만 사례

<사례1> 구매대행으로 구입한 TV의 배송지연 및 사업자 연락두절

김모씨는 구매대행 쇼핑몰 '겟딜'을 통해 TV를 구매하고 294만원을 계좌 이체함. 이후 사업자로부터 배송이 2개월 가량 소요된다고 안내받았으나, 2개월이 지나도 배송되지 않음. 소비자는 사업자에게 홈페이지 및 유선으로 연락을 시도했으나 계속해서 연락이 닿지 않음.

<사례2> 구매대행으로 구입한 TV의 배송지연 및 사업자 연락두절

박모씨는 포털사이트 내 구매대행 '겟딜' 카페에서 TV를 구매하고 363만원을 계좌 이체함. 이후 사업자로부터 약 5주 정도의 배송 기간을 안내받았으나, 5주가 지나도 배송정보를 받지 못함. 소비자는 해당 제품이 국내에 반입되어 있다는 소식을 듣고 사업자에게 계약 이행을 요구했으나 연락이 닿지 않음.

<사례3> 구매대행으로 구입한 TV의 일방적인 계약해제

박모씨는 국내 구매대행 사업자를 통해 TV를 구매하고 약 245만원을 신용카드 할부로 결제함. 결제 후 2주일이 지나 사업자로부터 제품의 재고가 없어 주문계약을 해제했다는 안내를 받음. 그러나 소비자는 동일 사업자가 같은 제품을 50만원 비싼 가격에 판매하는 것을 확인하여 사업자에게 최초 주문금액으로 계약을 이행할 것을 요구함.

<사례4> 파손된 채로 배송된 해외구매 TV의 구입가 배상 요구

김모씨는 해외 온라인 쇼핑몰(아마존)에서 TV를 구매하고 배송대행을 신청함. 제품이 파손된 채로 배송되어 배송대행 사업자에게 이의제기했으나, 사업자는 입고된 상태 그대로 보냈다고 주장함. 소비자는 추가 비용을 지불하여 상세 포장 등을 신청했음에도 사업자가 제대로 포장하지 않고 배송했다며 파손된 TV의 구입가 및 반품비 등의 배상을 요구함.

3 소비자 유의사항

□ **지나치게 큰 할인율을 제시하는 등 의심스러운 쇼핑몰에 대해서는 신뢰도 검증을 거치는 등 피해예방을 위해 주의를 기울여야 한다.**

⇨ **처음으로 이용하는 사이트는 거래 후기, 사업자 정보를 꼼꼼히 확인한다.**

○ 결제 전 포털사이트 검색을 통해 피해를 입은 소비자가 없는지 확인한다.

○ 사업자 정보(전화번호, 이메일 주소, 사업자 등록번호 등)가 명시되어 있는지 확인한다.

○ 한국소비자원 '국제거래 소비자포털(http://crossborder.kca.go.kr)'을 통해 **사기의심 쇼핑몰 리스트*를 확인**한다.

* 국제거래 소비자포털(http://crossborder.kca.go.kr) '상담사례·피해예방정보-사기의심 사이트' 참고

□ **피해 발생 시 환급받기 어려운 현금 결제보다는 가급적 "신용카드(체크카드)"로 결제해 해외 사업자라면 차지백 서비스, 국내 사업자라면 청약철회권* 및 항변권** 행사가 가능하도록 한다.**

* 청약철회권 : 계약을 체결한 후, 구입한 상품에 대해 7일 이내 소비자가 계약을 취소할 수 있는 권리
** 항변권 : 할부계약이 약속대로 이행되지 않을 경우 할부잔액의 지급을 거절할 수 있는 권리

□ **해외 판매제품은 A/S 조건 등이 다르므로 국내에서도 유상 또는 무상으로 수리가 가능한지 여부와 품질보증기간 등을 확인한다.**

□ **배송대행을 통한 운송 중 물품 일부 누락, 파손, 분실 등과 관련해 분쟁이 발생할 수 있으므로, 반드시 배송대행 사이트에 안내된 배송조건과 배상내용을 확인한다.**

○ 물품의 파손이 우려되는 고가 TV 등의 배송대행을 의뢰할 경우, 배송대행 업체의 검수 서비스 내용을 꼼꼼히 살펴 추가 서비스(보험) 선택을 결정한다.

□ **미배송, 배송지연 등의 피해 발생 시 배송정보(트래킹 넘버)를 확인해 책임소재를 파악하고, 책임 소재에 따라 해외 쇼핑몰 또는 배송업체에 이의를 제기한다.**

□ **제품에 하자가 있을 경우 근거 자료를 확보하고 즉시 사업자에게 알린다.**

○ 제품을 수령하면 바로 포장상태 및 정상 작동 여부를 확인하고, 하자가 있을 경우 근거 자료(사진, 동영상 등)를 확보하여 즉시 사업자에게 처리를 요청한다.