

방문판매 관련 소비자 피해유형 및 유의사항

1 소비자피해 유형 및 사례

① 구입제품에 대한 반품 거부

- 사업자는 농촌 마을을 방문하여 무료관광 등을 시켜준다고 노인들을 유인하여 고가의 건강식품을 판매하고, 구매자가 반품을 요구하는 경우에는 갖가지 핑계를 대면서 반품요구를 받아들여주지 아니함.
- 심지어, 일부 사업자는 자신의 연락처를 허위로 알려주어 구매자들의 반품요구 자체를 봉쇄하거나, 판매과정에서는 제품구매 이후에도 반품이 가능하다고 설명하였으나, 제품구매 이후 구매자가 실제로 반품을 요구하는 경우 당초 설명내용을 부인하면서 반품요구를 받아들여 주지 아니함.

【사례 1】

- ◇ 노인 A씨는 2017. 3. 노인들에게 무료 관광을 시켜준다는 업체 이야기를 듣고 집을 나섰는데, 업체는 노인들을 사슴농장에 데려가서 감언이설로 생녹용(가격: 64만원)을 구입하도록 함. A씨도 생녹용을 구입하였고, 나중에 제품을 반품하고자 하였으나, 업체는 생녹용이라서 7일 이내에만 반품이 가능하다고면서 반품요구를 받아주지 아니함

【사례 2】

- ◇ 노인 B씨는 호텔에서 열리는 무료 공연잔치에 갔다가 ‘일단 한달 정도만 사용하다가 맘에 들지 않으면 반품해도 된다’는 판매원의 말만 믿고 구입신청서를 작성하였는데, 막상 해약이나 반품을 하려고 하니 판매원이 당초 말을 번복하며 반품요구를 받아주지 아니함

【사례3】

- ◇ C씨는 1년 전에 노인들을 모아서 관광을 시켜준다는 업체를 따라 갔다가 건강식품(가격: 50만원)을 할부로 구입함. 이후 C씨는 그 제품을 복용할 수 있는지 병원에 문의하였으나, 병원에서는 당뇨와 혈압이 있으니 복용하지 말라고 하였고, 이에 C씨는 그 제품을 반품하려고 했으나, 업체의 주소를 몰라서 그냥 보관하였음. 그러던 중에 판매자로부터 연락이 와서 반품을 하겠다고 하니 엉터리 반품 연락처를 알려줌. 반품을 못해서 물품을 보관하고 있는 상태인데, 얼마 후 법원으로부터 대금지급명령서가 옴

② 청약철회 방해

- 방문판매업자는 노인들에게 상품을 판매한 후, 기만적인 방법으로 방문판매법상 청약철회할 수 있는 기한을 경과하게 함으로써 청약철회를 방해함.
 - 일부 사업자는 상품박스를 개봉한 후 내용물만 교부하는 등의 방법으로 상품을 판매하여 소비자가 제품의 개별 가격을 알 수 없게 하고 청약철회를 곤란하게 함

【사례 4】

- ◇ 노인 D씨는 마을을 돌아다니면서 이불, 수의, 건강식품, 간장, 멸치 등을 판매하는 업체로부터 320만원을 지불하고 수의를 구입. 영업직원은 수의 구입 후 3개월이 되기 전에 열어보면 기(氣)가 다 빠져 나가므로 절대 열어보면 안된다는 방법으로 청약철회 기한을 경과하게 함

【사례 5】

- ◇ 노인 E씨는 방문판매업자로부터 여러 가지 물품(믹서기, 글루코사민, 유황 오리, 홍삼 등)을 구매하면서 개별 품목 가격이 생략된 총 구매가격만을 표시한 영수증을 교부받아 구입한 상품들의 가격이 비싼지 여부를 알 수 없었고, 구매한 제품도 상품박스 없이 내용물만 비닐봉지에 넣어진 상태로 지급받아 반품을 할 수 없었음

③ 부당대금 청구

- 방문판매업자는 노인들에게 제품 1개를 더 구입하면 1개를 무료로 준다고 유인하여 제품 1개를 추가적으로 구입하게 한 뒤, 공짜라던 제품에 대해서도 대금을 청구하는 경우가 있음

【사례 6】

- ◇ 노인 F씨는 방문판매로 냄비를 구입하였는데, 판매자가 하나를 더 구입하면 1개를 공짜로 준다고 함. 이에 D씨는 지인을 소개하여 하나를 구입하도록 하고, 본인은 1개를 공짜로 받음. 그러나, 그 후 공짜로 받았다고 생각한 물품에 대해 계속적으로 대금 청구서가 발송되어 왔고, 이를 무시하고 지내던 중에 본인이 신용불량자로 등재되어 있다는 것을 알게 됨

④ 불량식품 판매

- 방문판매업자가 노인에게 판매한 건강식품 중에는 설사와 복통을 유발하는 불량식품인 경우도 있음

【사례 7】

- ◇ 노인 G씨는 121만원을 주고 건강식품을 구입하여 복용하였으나, 설사와 복통, 호흡곤란, 두드러기 등으로 응급실로 실려가 치료를 받음

2

소비자 유의사항

① 각종 사은품이나 무료 관광 등에 현혹되지 말 것

- 현재 농촌지역에서 행해져 많은 소비자 피해를 발생시키고 있는 방문판매는 사은품 제공이나 무료 관광 등의 혜택을 준다면 노인들을 유인하는 것으로부터 시작되고 있으므로, 그러한 무료 혜택을 준다는 업체를 주의할 필요

【참고사항】

가. 노인들을 유인하는 주된 유형

① 무료 사은품 제공, ②강연회, ③효도관광, ④경로잔치(제품설명회) 등

나. 주요 판매물품

①건강보조식품, ②주방용품, ③건강속옷류, ④의료보조기구, ⑤침구류 등

다. 물품판매장소

①무료공연행사장, ②관광지, ③노상, ④아파트 노인정, ⑤자택, ⑥친지, 이웃집 등

② 물품 구매 결정전에 자녀 등 주위 사람들과 상의할 것

- 물품 구매를 결정하기 전에, 휴대폰 통화 등을 통하여 자녀들이나 주위 사람들과 상의할 필요
- 특히, 업체들은 사은품 제공이나 무료 관광에 소요되는 비용을 제품가격의 인상을 통하여 제품가격에 반영할 것이므로, 이를 유의할 필요

③ 물품을 구매한 경우에는 사업자의 신원을 확인해 둘 것

- 제품을 구매한 경우에는 향후 청약을 철회할 경우에 대비하여 판매자의 전화번호와 주소 등을 확인해 둘 필요가 있음
- * 방문판매업자로부터 물품을 구매하는 경우, 연락이 되지 않는 경우가 많으므로 반품이나 A/S가 어려울 수 있다는 점을 유의
- 방문판매업자는 주된 사무소 소재지를 관할하는 지방자치단체에 신고를 하여야 하므로, 사업자가 방문판매행위를 하는 경우 관할 지방자치단체에 연락하여 합법적인 사업자인지 여부를 확인해 볼 필요도 있음

□ 「방문판매 등에 관한 법률」(시행 2018. 12. 13. 법률 제15695호)

【방문판매업자의 신고의무】

제5조 (방문판매업자등의 신고 등)

- ① 방문판매업자 또는 전화권유판매업자(이하 "방문판매업자등"이라 한다)는 상호·주소·전화번호·전자우편주소(법인인 경우에는 대표자의 성명, 주민등록번호 및 주소를 포함한다) 그 밖에 대통령령이 정하는 사항을 대통령령이 정하는 바에 따라 공정거래위원회 또는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 신고하여야 한다. 다만, 방문판매원 또는 전화권유판매원(이하 "방문판매원등"이라 한다)을 두지 아니하는 소규모방문판매업자등 대통령령이 정하는 방문판매업자등과 제13조의 규정에 의하여 등록된 다단계판매업자는 그러하지 아니하다.

제55조 (벌칙) 다음 각호의 1에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제5조제1항의 규정에 위반하여 신고를 하지 아니하거나 허위로 신고한 자
2. 제11조제1항제3호의 규정에 해당하는 금지행위를 한 자
3. 제12조제1항 또는 제25조제1항의 규정에 위반하여 휴업기간 또는 영업정지기간중에 계속하여야 할 업무를 계속하지 아니한 자

【청약철회 기한】

제8조 (청약철회등)

- ① 방문판매 또는 전화권유판매(이하 "방문판매등"이라 한다)의 방법으로 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각호의 기간(거래 당사자 사이에 다음 각호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간) 이내에 당해 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.
1. 제7조제2항의 규정에 의한 계약서를 교부 받은 날부터 14일. 다만, 그 계약서를 교부 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 공급이 개시된 날부터 14일

2. 제7조제2항의 규정에 의한 계약서를 교부받지 아니한 경우, 방문판매자 등의 주소등이 기재되지 아니한 계약서를 교부받은 경우 또는 방문판매자 등의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간 이내에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 그 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일

②소비자는 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 방문판매자등의 의사에 반하여 제1항의 규정에 의한 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 방문판매자등이 제6항의 규정에 따른 조치를 하지 아니하는 때에는 제2호 내지 제4호에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다.

1. 소비자에게 책임 있는 사유로 재화등이 멸실 또는 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우를 제외한다.
2. 소비자의 재화등의 사용 또는 일부 소비에 의하여 그 가치가 현저히 감소한 경우
3. 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령이 정하는 경우

③소비자는 제1항 또는 제2항의 규정에 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 재화등을 공급 받은 날부터 3월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다.

4

상담 · 신고 안내

① 피해가 발생한 경우에는 한국소비자원이나 소비자단체에 분쟁조정을 신청하여 구제를 받을 것

- 소비자가 사업자의 반품요구 거부, 청약철회 방해, 부당한 대금 청구 등으로 인하여 피해를 입은 경우에는 한국소비자원이나 소비자단체에 분쟁조정을 신청하면 신속하고 간편한 절차로 환불 등 피해구제를 받을 수 있음

② 사업자의 방문판매법 위반행위에 대해서는 지방자치단체나 공정거래위원회에 신고할 것

- 사업자가 구매자의 청약철회 요구를 받아주지 않는다면 관련 자료를 첨부하여 지방자치단체나 공정거래위원회에 신고할 것

* 현행 방문판매법상 방문한 사업자로부터 물품을 구매한 소비자는 물품을 공급받은 날로부터 14일 이내에, 공급된 물품이 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 물품을 공급받은 날로부터 최소한 30일 이내에는 청약을 철회할 수 있음

- 방문판매업자가 지방자치단체에 신고를 하지 아니하고 영업행위를 하고 있다면, 이는 불법 사업자에 해당되므로 이에 관해서도 지방자치단체나 공정거래위원회에 신고할 것

* 현행 방문판매법상 방문판매원을 두고 있는 방문판매업자는 상호·주소·전화번호·전자우편주소 등을 주된 사무소를 관할하는 지방자치단체에 신고하여야 하며, 이를 위반한 경우 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처하도록 규정되어 있음

소비자 상담센터	한국소비자원 소비자 상담센터(국번없이 ☎1372)
지방자치단체	광역시, 기초자치단체
공정거래위원회	광주지방공정거래사무소 소비자과(☎062-975-6830~4)



광주지방공정거래사무소
Gwangju Regional Office of Fair Trade Commission