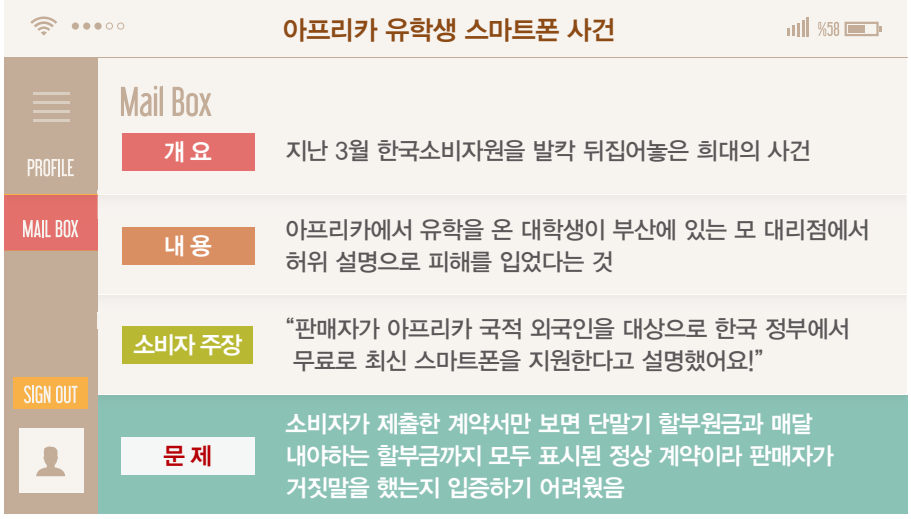
"어서와, 한국소비자원은 처음이지?" 아프리카 유학생들이 체결한 이상한 스마트폰 계약

타지에서 생활하는 것도 서러운데, 아프리카 유학생들이 부산의 모 대리점에서 허위 설명으로 피해를 입었다며 한국소비자원을 찾았다. 문제는 같은 대리점에서 유학생이나 그 가족에게 총 12건의 피해구제가 접수됐다는 것. 한국소비자원의 도움으로 통신요금 부담 또는 단말기 반환을 거부한 3건을 제외한 9건 모두 계약해제로 처리됐다.

글_한국소비자원 부산지원



"이 분 이름을 어떻게 읽는 거죠?"

이 사건은 영어로 기재된 소비자 이름을 어떻게 발음해야 하는지에 대한 고민부터 시작되었다. 이동통신 관련 소비자피해는 해결이 참 어렵다. 보통 이동통신서비스 이용 계약과 단말기(스마트폰) 구매계약이 동시에 체결되는데, 계약 조건에 따라 다양한 지원금이 붙는다. 스마트폰은 할부기간을 2년 이상 설정하므로 다달이 내는 금액만 봐서는 비싸다고 느껴지지 않을 수도 있다. 하지만 가장 큰 문제는 계약서에 없는 구두 약속이다. 판매자가 추가로 현금을 지급하겠다고 약속하거나 기존 폰의 해지위약금이나 단말기 잔여할부금을 대납해주겠다고 약속해도 판매자가 아니라고 하면 입증할 방법이 딱히 없다.

똑같은 대리점에 비슷한 피해사례?

국내 소비자의 피해구제도 어려운 품목인데, 하물며 이번엔 외국에서 온 소비자다. 이걸 어찌해야 하나 고민하고 있는데, 며칠 사이에 유사한 피해구제가 모두 12건이나 접수됐다. 모두 아프리카 출신 유학생 또는 그 가족이었고, 부산의 같은 대리점에서 올해 2월 초에 체결된 계약이었다. 이쯤 되니 사안이 생각보다 심각하다는 생각이 들었다. 해당 대리점에서는 장문의 이메일을 보내 해명했다. 정부에서 지원금을 준다고 설명한 적은 없고, 다만 외국인들이 정책 변경으로 정부보증제도(실제로는 정부가 아닌 ㅇㅇ보증보험)를 통해 할부구매가 가능하다고 설명한 것이었는데 영어로 소통하다보니 무료라고 오인했다는 내용이었다. 하지만 대리점의 해명을 100% 다 수용하기엔 피해 소비자가 너무 많았다. 12명의 사람이 모두 잘못 알아들었다면, 판매자의 설명에 고의든 과실이든 뭔가 하자가 있었다고 보는 것이 합리적일 것이다.

효과적 해결 위해 다자간 합동 면담조사 진행

이동통신사 본사와 대리점에 연락해서 소비자들과 모두 함께 만나서 얘기하자고 제안했다. 사건들이 접수된 지 일주일만인 3월 16일 한국소비자원 부산지원에서 다자간 면담 조사가 추진되었다. 그 일주일 사이에도 유사 사례로 15건의 상담이 접수되었다. 대리점에 확인하니 2월 초에 아프리카 출신 외국인들과 체결된 계약만 약 70건이라고 했다.

회의에 외국인 소비자는 11명이 참석했는데 피해구제를 접수하지 않은 3명도 포함되어 있었다. 대리점에서는 대표를 비롯해 5명, 통신사에서도 2명이 참석했다. 부산지원 사건 담당자는 물론이고 영어가 가능한 대부분 직원이 참석했다. 회의는 양 당사자(소비자, 판매자) 증언과 피해구제 담당자들의 질의가 이어지며 한 시간이 10분처럼 금방 흘렀다.

모두 35건의 계약 취소, 오늘도 평화로운 한국소비자원

그러던 중 결정적인 자료가 제시되었다. 소비자 한 명이 판매자와 주고받은 문자에서 정부가 휴대폰 대금을 지급했다는 취지로 설명한 내용이 확인됐다. 다른 통화 녹음에서도 판매자의 잘못된 설명이 확인됐다. 결국 대리점에서 계약체결에 하자가 있었음을 인정할 수밖에 없었다. 이에 통신요금 부담 또는 단말기 반환을 거부한 3명을 제외하고 피해구제 접수된 9건 모두 계약해제로 처리된 것을 확인함으로써 사안은 종결됐다. 대리점은 모두 35건의 계약이 취소됐다고 알려왔다. 도움을 받은 외국인 중 한 명은 나중에 부산지원에 감사 이메일을 보내왔다. 회의에 맨 처음 도착해서 당장이라도 울 것 같은 표정으로 피해를 호소했던 외국인이었다. 합의돼 회의가 끝났을 때는 누구보다 환하게 웃으며 회의실을 떠났다. 그 이후에도 몇 차례나 감사 인사를 주고받는 등 한국소비자원과 유학생 모두가 함께 웃으며 훈훈하게 마무리 됐다. 혹시나 잘못되면 어쩌나 전전긍긍하며 보냈던 이들이 남은 유학생활을 마치고 출국할 때도 환하게 웃으며 떠나길 기원한다.