

통신 판매 의류

외관·혼용률·세탁성 미흡하고, 품질 표시 엉터리에 배달도 늦어

1초도 아까운 시테크 시대. 소비자의 구매 패턴은 신속성과 편리성 위주로 변화하고 있다. 그러다 보니 각광 받는 게 통신 판매 상품들. 그러면 이들 상품은 구입하기 편리하고 품질은 믿을 만하냐. 매출액 상위 5개 카드 회사와 케이블 TV 2개사에서 판매하는 통신 판매 의류 33종을 구입해 시험한 결과, 82%가 품질이 미흡했다. 더욱이 67%는 업체에서 제시한 인도 시기보다 늦게 도착돼 문제가 있는 것으로 나타났다.

- 시험/이상호(한국소비자보호원 시험검사소)
- 정리/오승건(소비자정보국)

물류 비용과 매장 관리 경비를 줄일 수 있다는 점에서 기존 업체들이 통신 판매에 뛰어들고 있다. 소비자들도 쇼핑에 소요되는 시간과 노력을 아끼기 위해 통신 판매를 선호하면서 통신 판매 시장이 날로 확대되고 있다.

케이블 TV 홈쇼핑만 보더라도 매출액이 97년 1천5백74억원, 98년 5천억원이었고 올해에는 7천억원으로 예상될 만큼 급성장세를 보이고 있다.

통신 판매에 소개되는 상품 중 의류 비중은 신용카드사 안 내 책자 기준 15%로 가진 제품(18%)과 함께 높은 편이다. 케이블 TV '39쇼핑'은 매출액 중 의류가 19%를 차지한다.

한국소비자보호원에서는 신용카드 통신 판매 상위 5개사 25종 및 케이블 TV 2개사 8종을 선정해, 올 4월 28일~6월 10일까지 상품별 특성을 고려해 시험 항목을 차별 적용해 시험했다.





← 외관상 중요한
결점에 해당하는 코빠짐이
생긴 스타킹.



← 좌우의 형태가
일치해야 하는데 어긋나
문제가 된 셔츠.



← 허리 밴드에
주름이 생겨 보기 흉한
여성용 바지.



← 뒷주머니 봉제
부분의 실 색깔이 다르게
바느질 된 바지.



← 바느질이 제대로
안 돼 봉제 부위에 주름이
생긴 여성용 속옷.



이번에 시험한 33개 제품 중 신체형 개선팬티(BC카드)·올인원 2종 세트(BC카드)·코오롱 험업트레이닝복(BC카드)·SSI 레져사파리(국민카드)·와이셔츠넥타이세트(삼성카드)·넛시매직양상블(39소핑) 6종은 아무 이상이 없었다.

외관이 불량한 제품이 39%

통신 판매 상품은 기능·디자인·색상 등을 직접 확인하고 구입할 수 있는 기존의 도소매 시장에 비해 판매업자의 광고가 상품 구입 정보의 전부라는 점에서 신뢰성이 가장 중요하다.

의류의 기본 품질인 외관은 33종 중 13종(39%)에서 형태 불균형·봉제 상태 불량·프린트 불량 등이 발견되었다. 이는 소비자가 직접 수선을 한다 해도 고치기 힘든 중대한 결점이다.

그외에도 실밥이 남아 있는 등 끝마무리가 미흡한 제품도 있었다. 심지어는 악취가 발생하여 불쾌감마저 유발하는 의류도 있었다.

혼용률 표시가 다른 것이 8종

섬유의 조성비인 혼용률(시험 대상 10종)에서 광고 및 표시와 다른 상품이 8종(80%) 발견돼 사업자가 소비자에게 제공하는 정보가 거짓인 것으로 나타났다.

광고와 다른 것이 2종(20%), 표시와 상이한 상품이 3종(30%)이었다. 광고 내용과 의류에 표시된 혼용률과 실제 의류의 혼용률이 모두 다른 제품도 3종(30%)이나 됐다.

혼용률·세탁 방법 등 구입 의류에 대한 모든 정보를 제공해 주는 '품질 표시'는 52%인 17종이 표시가 없거나, 외국어로 표시되었거나, 같은 상품임에도 다른 표시가 붙어 있어 '정보'로서의 가치가 없었다.

이 중에는 폴리에스텔 100%인 넥타이를 '폴리100실크' '고급폴리실크선염'으로 광고해서 소비자에게 '실크' 제

통신 판매 의류 종합 평가표(제조원은 광고에 의함)

구 분		제 품 명	제 조 원	시험 결과에 따른 문제점
카 드 사	BC 카드	슬레지저 티셔츠 양말세트	(주)희명통상	내세탁성(수축률), 염색성(담일광복합, 마찰)
		링클프리 바지	(주)BEM중국(OEM)	외관, 염색성(일광, 마찰, 프로스팅)
		웜업트레이닝복 세트	사람과 인간들	혼용률(양말 광고상이, 긴팔티 표시상이), 내세탁성(수축률), 염색성(마찰)
		와이셔츠 넥타이세트	파크랜드(셔츠),두림실업(넥타이)	혼용률(넥타이 광고 및 표시상이)
		신체형 개선팬티(일반형)	(주)디엠씨	—
		올인원 2종 세트	인티모돈나	—
		진실이 셔츠	체스	외관, 혼용률(표시상이), 내세탁성(수축률), 염색성(일광)
		슬립+기운	(주)솔터	염색성(마찰)
		레깅스	(주)베스툼코리아 OEM	내세탁성(오염), 염색성(일광)
	LG 카드	파올로구찌 티셔츠	크라운	염색성(담일광복합, 마찰)
		와이셔츠넥타이세트	이화어패럴	혼용률(표시상이)
		트렁크팬티	원산지:중국 OEM	염색성(담, 마찰)
	국민 카드	SSI 레저사파리	원산지:인도네시아	—
		폴로티셔츠	우일교역	염색성(담일광복합, 마찰)
		폴로체크남방	보인엔터프라이즈	외관, 염색성(마찰)
		로즈나이트웨어세트	브리스통상	외관
		뉴 클라이막스 스타킹	코아엔터프라이즈	외관
		A라인하프코트	돌스클럽	염색성(마찰, 프로스팅)
		다이어트담복	(주)티엠케이산업	외관
	삼성 카드	뉴 섹시팬티	두리물산	내세탁성(오염), 염색성(담)
		와이셔츠넥타이세트	모빌리아, 마패	—
외환 카드	면스판레깅스	(주)BEM	외관, 혼용률(표시상이), 내세탁성(수축률)	
	엘에이기에어 남성용바지	필립인터내셔널	혼용률(광고상이)	
케이 블 TV	39 쇼핑	김규연소프트아가일양상블	한국김규연	외관, 내드라이클리닝성(수축률), 내구성(필링)
		닛시매직양상블	한국닛시콜렉션	—
		에테커 윈드자켓	한국대화	외관
		김창수미니멜투피스	한국 김창수	외관
	LG 홈쇼핑	소르디노레포츠크투피스	민정상사	혼용률(광고상이), 내구성(필링), 염색성(일광, 마찰)
		줄리메캐릭터원피스	상도패션	염색성(일광)
		유상숙메탈릭트윈세트	대국	외관, 염색성(마찰), 내세탁성 광고상이(수축률, 오염)
LA GEAR 미세서이닝웨어	두나상사	외관		
비 고	※ 시험 결과에 따른 문제점에서 외관은 원단 흠·봉제 불량·프린트 불량 등의 문제로 인하여 소비자의 노력만으로는 정상적인 외관을 갖추는 것이 불가능한 외관상 결점. ※ LG홈쇼핑의 소르디노레포츠크투피스는 2회 방송(1999. 4. 14)부터는 정확한 혼용률을 광고.			

품인 듯한 착각을 일으킬 수 있는 상품도 2종 있었다. 그 외에도 '폴리스판 100%' '면스판' '레이온혼방' 등 애매한 표시도 있었다.

착용중 문제될 수 있는 제품이 17종

실제 정상적으로 착용하는 중 보푸라기(필링)와 올 당겨짐 및 뜯김·줄어듦·색상 변화 등 문제가 발생할 수 있는 것

이 17종(52%)이나 돼 전반적으로 품질이 미흡했다.

내세탁성을 시험하기 위해 제품 표시 및 광고의 취급 안내에 따라 세탁을 실시한 결과, 시험 대상 32종 중 7종(22%)이 염색성과 수축률이 미흡해 취급 표시에 의한 세탁이 불가능했다.

'1회 드라이클리닝 후 물세탁이 가능하다'는 광고 방송에 따라 광고대로 물세탁했으나 수축과 오염이 심하게 나타나기

통신 판매를 이용할 때에는...

- 판매업체의 명칭이나 소재지 표시가 있는지 확인한다. 같은 상품이라도 판매 회사에 따라 가격이 달라질 수 있으므로 카탈로그를 비교한다.
- 신뢰가 가지 않는 영세 업체가 상품을 받기 전에 대금을 요구하면 피하는 것이 좋다. 통신 판매로 상품을 구입할 때에는 신뢰할 수 있는 업체가 아니면 삼간다.
- 카탈로그의 유효 기간을 확인한다. 구입 시점에서 품질 되지 않았는지, 광고와 같은 제품을 받을 수 있는지 알아본다.
- 반품 가능 시기, 반품 비용, 반품 특약의 유무에 대해서는 물론 상품 도착시 현품이 광고와 같은지 확인한다.
- 주문을 취소하거나 반품할 때를 대비해 영수증과 광고지를 잘 보관한다. 수입 상품은 애프터서비스나 부품 교환 여부를 잘 알아보고 구입한다.
- 건강 관련 상품은 체질에 따라 부작용이 생길 수도 있으므로 광고에 현혹되지 말고 사전에 잘 알아본 뒤 선택한다.

도 해 잘못된 광고로 인한 소비자의 피해가 우려된다. 특히 BC카드사에서 구입한 1종은 배달된 같은 상품에서 각각 다른 세탁 방법(물세탁, 드라이클리닝)으로 표시돼 있었다.

33종 중 22종이 상품 인도 시기보다 늦게 배달

광고에서 밝힌 상품의 인도 시기보다 늦게 배달된 상품이 22종(67%)이었는데 주문과 다른 치수가 배달된 것도 1종 있었다. 신속성과 정확성이 향상돼야 할 것이다.

소비자들은 통신 판매 업체의 잘못된 정보를 바탕으로 원치 않는 상품을 구입할 우려가 높았다. 평소 통신 판매 의류의 전반적인 품질 정보를 잘 알아둘 필요가 있다.

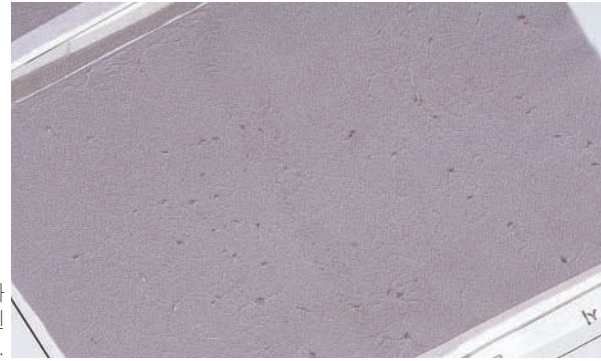
또한 상품 구매 후 품질·서비스·광고 등에 문제가 발견되면 판매업체에게 교환 내지 청약 철회를 통한 환불을 요구해야 한다.

통신 판매 업체에서는 상품 제공 후 20일 이내에 청약 철회를 하면 환불해 준다. 소비자의 편의를 위해 청약 철회 기간을 20일보다 길게 두는 업체도 있다.

허위 표시·과장 광고하면 소비자 의견

통신 판매 업체들은 품질 관리 향상을 위해 제조 업체에서 양질의 상품을 생산하도록 지원하고 엄격한 품질 검사와 품질 보증을 함께 실시해야 할 것이다.

허위 표시나 과장 광고를 해서는 안 된다. 제품 정보 및 선택을 업체의 광고에 전적으로 의존할 수밖에 없는 소비자는 실



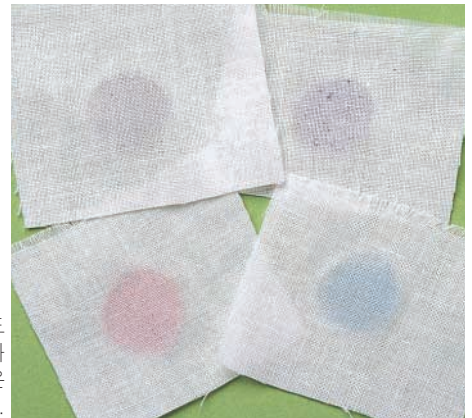
→ 보푸라기가 일어나 외관이 문제가 된 바지.



→ 염색 물이 빠지지 않아야 하는데 심하게 물이 빠진 팬티.



→ 땀·일광 복합 견뢰도에서 문제가 된 제품은 티셔츠 3종.



→ 마찰 견뢰도 시험에서 색이 묻어나와 문제가 된 제품은 트렁크팬티 등 11종.

제 상품이 광고와 다르면 업체를 믿지 못하게 된다.

주문 받은 제품은 제 시간 내에 인도해야 한다. 만약 제품 인도에 많은 시일이 소요된다면 통신 판매는 더 이상 시간적으로 유용한 구매 방법이 아니다.

품질과 서비스 개선을 통한 신뢰도 향상의 노력 없이는 소비자에게 외면을 당할 수밖에 없다. “소비자는 참 냉정하세요”란 광고 문구처럼...●