

텔레마케팅 관련 소비자 피해

■글/최윤선(한국소비자보호원 분쟁조정1국)

사례로 알아보는

피해 예방 정보 ⑧

‘자격증 취득하면 돈벌 수 있다’는 유혹, 교재 판매 위한 미끼인 경우가 대부분

사례

‘○○관리사’ 자격증을 취득하고 자격증을 대여하면 1개월에 60만원을 벌 수 있다는 전화를 받고 54만8천원에 10개월 할부로 교재를 구입하기로 했다. 주변에서 자격증을 취득해도 판매원이 설명한 것처럼 수입을 올리기 어려우니 구입하지 말라고 하여 교재와 지로 용지를 받은 지 4일만에 청약 철회를 요구하는 내용 증명 우편을 발송했으나 거절한다.

결과

최근 실직자나 취업 예정자들의 다급한 심정을 이용해 자격증 교재를 판매하면서 허위·과장 광고를 하는 경우가 많다. 자격증을 취득해도 취업이 보장되는 경우는 드물다. 자격증 교재를 구입하기 전에 공신력 있는 기관에 문의해 취업 가능성·장래성·자격증 소지자수 등의 정보를 수집해 꼼꼼히 따져보아야 한다.

선불리 판매원의 말만 믿다가 교재 대금만 날리는 경우가 많으므로 구입할 때에는 요모조모 살펴봐야 한다. 특히 수험 관련 정보를 제공한다고 전화로 약속해도 녹음하지 않은 이상 사실을 입증할 만한 자료가 거의 없다.

광고 내용이 사실과 다르다는 것을 소비자가 입증해야 사업자와 분쟁이 생겼을 때 해결할 수 있다. 텔레마케팅은 전화로만 이루어지기 때문에 사실을 입증할 수 있는 방법이 거의 없어 많은 소비자가 속수무책으로 당한다. 이 경우 ‘할부거래에 관한 법



률’에 규정된 청약 철회 요건인 7일 이내에 통보한 사실이 인정돼 계약을 해제하는 것으로 종결됐다.

사업자가 일방적으로 교재를 보낸 경우, 대금 낼 필요 없고 서면으로 해약 통지해야

사례

직장인인 정씨는 2년 동안 정기 구독하고 있던 영어 교재의 대금을 완불하였는데 마지막 교재라며 다른 이름의 교재를 받아보라는 전화를 받았다. 대금을 모두 지불하였고 구독 기간이 만료되었으니 더 이상 교재를 보내지 말라고 강경하게 거절했다.

먼저 보던 교재의 보충 내용이라며 무조건 받기만 하라고 끈질기게 요구하기에 책을 받아본 후 결정하겠다고 말했다. 며칠 후 교재가 배달되었고 카드사로부터 교재 대금 66만원이 청구됐다. 곧바로 내용 증명 우편으로 해약을 요구하는 편지를 보냈으나 거절한다.

결과

계약은 당사자간의 명백한 의사가 표시되고 합치될 때 성립한다. 사업자가 일방적으로 교재를 보낸다고 해서 계약이 성립되지는 않는다.



이 경우 사업자가 계약 불성립을 인정해 교제를 반품하고 대금을 청구하지 않는 것으로 종결됐다.

현행 '방문판매 등에 관한 법률'은 통신 판매업자들이 △소비자의 청약이 없는데도 일방적으로 상품을 인도하거나 용역을 제공하고 대가를 요구하는 행위 △소비자가 상품을 구매하거나 용역을 제공 받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 계속적으로 강요하는 행위 등은 할 수 없도록 금지하고 있다.

카드사와 체결된 '수기 매출 특약'에 의거 위약금 없이 매출 취소 처리돼

사례 학교 후배라는 판매원이 직장으로 전화를 걸어 2년 구독료가 24만원인 잡지의 정기 구독을 권유해 신용카드번호를 불러주었다. 처음 설명과는 달리 카드 대금으로 26만원이 청구돼 해약을 요구하자 20%의 위약금을 요구한다.

결과 판매원은 소비자가 가격 때문에 해약하는 것이라면 2만원을 할인해 주겠다고 해명하였으나 카드사에 이의를 제기해 '수기 매출 특약'에 의거 위약금 없이 매출 취소 처리되었다.

가맹점에서 신용 판매를 하는 경우 매출 전표에 서명하지 않고 신용카드번호만으로 대금을 청구할 수 있는 '수기 매출 특약'을 맺는다. 이 경우 소비자가 카드사에 이의를 제기하면 가맹점에서 책임을 지게 해 신용 거래상의 안전을 도모하고 있다.

설문 조사·경품 당첨 등을 빌미로 카드번호 알려달라고 하면 거절해야

사례 전화로 의류 구입에 대한 취향을 물어보기에 응답해 주었다. CD와 테이프를 사은품으로 준다니면서 우편 요금 명목으로 1개월에 6천원만 부담하라고 하기에 승낙했다. 다음달 36만원이 12개월 할부로 청구된 카드 대금 명세서를 받고 이의를 제기하자 할인회원에 가입되었다며 대금을 내라고 한다.

결과 할인회원권 업체 중에는 설문 조사나 전화 경품 당첨, 특별 회원 모집 기간이라며 가입비 및 연회비 무료 등의 미끼로 전화를 걸어 회원을

유치하는 경우가 많다.

경품 당첨 등의 미끼에 현혹돼 신용카드번호를 불러주면 가입비가 청구되므로 알려주지 않는 것이 좋다. 이 경우는 계약 자체가 성립되지 않았다는 것을 인정, 사업자가 매출을 취소해 종결됐다. ㉔

방심하면 피해 입는 텔레마케팅 대처법

기정이나 직장으로 전화를 걸어 상품을 판매하는 텔레마케팅(전화 권유 판매)이 성행하고 있다. 이러한 판매 방법은 불시에 전화를 걸어 총동 구매를 유도하거나, 장시간 집요하게 구입을 권유해 소비자의 판단을 흐리게 하는 경우가 많다.

전화로 거래가 이루어지기 때문에 판매 회사·계약 내용·가격·품질 등이 제대로 확인되지 않는 경우가 많다. 계약서 작성도 하지 않는 등 부당한 요소들로 인하여 소비자들이 피해를 보기 쉬워 특히 주의를 기울여야 한다.

1 거절 의사를 분명하게 밝힌다

텔레마케팅은 통신 판매의 일종이다. 청약 철회 기간이 10일인 방문 판매와 달리 청약 철회 기간이 20일로 규정돼 있으나 철회 조건이 제한돼 있다. △인수 당시 상품이 훼손되었거나 △광고 내용과 다른 상품이 인도되었거나 △광고에 표시된 인도 시기보다 제공 시기가 늦어진 경우 △광고에 표시해야 할 사항인 상품의 종류·가격·대금 지급 방법·판매업자의 상호·주소·전화 번호 등이 제대로 표시되지 않은 경우 등에 한해 청약을 철회할 수 있다.

텔레마케팅은 실물을 보지 않은 상태에서 판매원의 전화 설명만 듣고 계약이 이루어진다. 판매원의 허위·과장 광고 등을 입증할 만한 자료가 없어 소비자가 청약철회권을 행사하기 어려운 경우가 많다.

상품 구입을 권유하는 전화를 받으면 필요한 물품이라 하더라도 곧바로 구입의사를 밝히지 않고 자세히 알아본 뒤에 구입하는 것이 좋다. 특히 구입 의사가 없으면 거절 의사를 명백히 밝혀 상품을 권유하지 못하도록 하는 것이 중요하다.

2 신용 정보를 알려주지 않는다

판매원이 신용 조사를 하겠다고 하여 신용카드번호·주민등록번호 등을 알려주면 자신도 모르게 대금이 결제될 수 있다.

신용카드로 결제하는 경우 본인이 매출 전표에 서명을 해야 결제가 되는 것으로 알고 있으나 판매자가 신용카드사와 '수기 매출 특약'을 체결한 경우 신용카드번호만으로도 대금결제가 가능하다. 나중에 카드사에 이의 신청을 할 수 있지만 주의하는 것이 좋다.

3 서면으로 청약 철회 의사를 밝힌다

3개월 이상 할부로 교제 등의 물품이나 할인회원권 등 용역을 제공 받기 위하여 계약을 체결하는 경우 '할부거래에 관한 법률'에 의해 계약한 날이나 물품을 받은 날로부터 7일 이내(우체국 소인 기준)에 철회 의사를 서면으로 통지하면 청약 철회가 가능하다.

정기 간행물을 중도에 해지하고 싶은 경우에도 서면으로 통지해야 하며, 이 경우 소비자피해보상규정에 의하여 잔여 구독료의 10%를 위약금으로 부담하고 해약할 수 있다. 반드시 우체국의 내용 증명 우편 제도를 이용해 판매회사와 카드로 동시에 해약 의사를 밝혀야 한다.