

# 어르신을 위한 소비생활 꿀팁 왔다고 전해라~♪

전자상거래편

전국 어디서나  
국번없이  
**1372**



요새 몇 달간 휴대폰 요금에  
**부가서비스 이용료**가 청구되네?!




**영화**랑 **드라마** 보는 사이트에 **가입** 되어 있어요!




## 전자상거래 소비자 피해사례

**1** 휴대폰 요금명세서에 사용하지 않은 정보이용료가 청구됐어요




**꿀팁!**  
요금에 대해 사업자의 고지 및 소비자의 동의를 없었던 경우, 청구금액에 대한 취소 및 반환을 요구합니다.

**2** 해외여행 계약해지를 거부하거나 과도한 위약금을 요구해요




**꿀팁!**  
'소비자분쟁해결기준'에 따라 소비자 사정으로 계약해지 시 시점에 따라 50%~100% 환급받을 수 있으며, 여행사 과실로 인한 계약해지 시 여행요금 환급 및 일정비용 배상을 받을 수 있습니다.

**3** 의류 등 상품에 대한 교환 및 반품을 거부해요



**꿀팁!**  
7일 이내 교환 및 반품을 요청하면 청약철회\*가 가능하므로, 제품의 사진을 첨부하여 사업자의 게시판·이메일 등으로 요청합니다.  
\*단순변심 등은 소비자가 제품 하자 등은 사업자가 배상비를 부담

**4** 홈페이지의 광고 및 계약내용과 실제 상품이나 서비스가 달라요




**꿀팁!**  
상품이나 서비스를 이용한 날로부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내 청약철회 등을 할 수 있습니다.


최근 5년간 정보이용서비스와 해외여행, 항공여행서비스, 의류, 전기온수장판 등이 고령소비자 상담 상위 품목을 차지하였습니다.

## 전자상거래 소비자피해 예방가이드


**1** 전자상거래는 인터넷이나 스마트폰 등을 통해 이루어지는 비대면 거래로, 사업자의 상품설명과 실제 서비스가 다를 수 있어 각별한 주의가 요구됩니다.




**2** 무료이용기간, 계약해지(위약금), 이용약관, 특약사항 등을 꼼꼼히 확인하고, 청약철회 제한 사이트는 이용을 자제하도록 하며, 중요내용과 주문의 상세페이지는 사진 혹은 출력하여 보존합니다.



**3** 사업자의 콜센터 및 게시판, 구매평 등을 확인하고, 상품 및 서비스의 금액이 큰 경우, 가급적 신용카드로 할부결제 합니다.



**4** 여행사·쇼핑몰 등 보증보험 가입여부를 확인하고, 구매안전서비스(소비자보상보험 서비스, 결제대금예치)가 가능한 업체를 이용하도록 합니다.



스마트폰 소비자 피해는 1372 소비자상담센터 (국번없이 1372)로 전화하세요!