

신문 구독, 어떻게 끊을까요?

■글/이병주(한국소비자보호원 미디어사업팀) ■그림/이우정

신문구독 끊기가 만만치 않죠? 장사꾼이 대개 그렇지만 계약할 때와 해약할 때 분위기가 판판인 것은 신문도 예외가 아닙니다. 오히려 신문 해약하는 것이 훨씬 어렵다고도 말합니다. 물론 지역에 따라서 친절하게 신사적으로 배달을 중단해 주는 곳도 많지만 한국소비자보호원의 상담 사례를 보면 그렇지 않은 곳도 많다는 것을 알 수 있습니다.

작년 1월부터 8월까지 신문구독 문제로 불만을 호소한 소비자가 1천4백11명이나 됩니다. 금년 같은 기간에는 1천7백88명으로 더욱 증가했습니다.

수십만원, 수백만원 하는 계약도 아닌 월 1만원짜리 계약을 가지고 이렇게 한국소비자보호원을 찾는다면 문제가 많다는 걸 아무도 부인 못하겠지요? 금액을 떠나 기분이 그 이상으로 상하는 신문구독 문제, 피해예방 요령과 사후 대처요령을 알아봅시다.

신문관련 불만의 유형

신문구독과 관련한 불만 유형은 뎀합니다. 무료 구독하면 얼마동안 의무 구독해야 하는지, 구독 중단하면 무료 구독했던 기간의 요금은 모두 내야 하는지, 사은품으로 받은 물품의 반환과 금액 산정은 어떻게 하는지 등등입니다. 이런 다툼은 신문구독에 관한 표준약관이 있으

로 약관의 내용에 따라 판단하면 어렵지 않게 해답을 찾을 수 있습니다.

문제는 아무리 배달 중단을 요구해도 막무가내로 신문을 투입하는 것입니다. 물리적으로 저지할 수도 없고 법적으로 대금납부 책임이 없다고 방치하자니 마음이 편치 않습니다.



신문이 쌓여갈수록 보관이나 반환 문제가 신경 쓰이고 금액도 점점 커지면서 불안이 가중됩니다. 이런 경우에는 상담기관의 도움을 받거나 필요에 따라서는 내용증명을 발송해야 하는 등 아주 번거로운 일도 해야 합니다.

표준약관의 내용

신문구독과 관련하여 분쟁이 많아 97년 7월 15일부터 신문구독 표준약관이 제정·시행됐습니다. 약관의 내용을

살펴보면 신문구독은 독자의 전화신청 또는 서명으로 계약이 성립되고 신문이 처음 배달된 날부터 7일 이내에는 조건 없이 구독을 취소할 수 있습니다.

구독기간은 별도로 약속이 없는 한 1년을 원칙으로 하고 해약하지 않으면 매년 자동 연장됩니다. 중도 해약은 언제든지 가능하나 무료 구독한 사실이 있으면 일정한 위약금을 내야 합니다(표 1).

신문구독 계약시 2개월 이상 무료 구독 혜택을 제공하거나 경품제공, 이삿짐 나르기 등 노무를 제공하는 것은 신문의 공정경쟁규약 위반으로 부당판매 행위에 해당됩니다. 계약시 이런 혜택을 받았다 하더라도 소비자가 중도 해약시 신문사에 보상하거나 반환할 의무가 없습니다.

월 구독료는 중도 인상될 경우 인상된 구독료가 적용됩니다. 물론 불만인 구독자는 중도해약 기준에 따라 해약할 수 있습니다.

분쟁발생시 대응요령

신문구독을 중단하려는데 과도한 위약금을 부과해 사실상 구독을 강요한다면 표준약관의 내용을 들어 강력하게 이익을 제기하십시오.

불응하고 계속 신문을 투입한다면 보급소보다는 본사(판매국·독자서비스

팀 등)에 연락해 해결을 시도해 보도록 합니다.

상당실에 접수되는 소비자의 불만 내용을 들어보면 본사에 연락해도 처리가 안 되고 있다는 내용도 있어 장담하기는 어렵습니다.

당사자인 신문사와 계속 해결이 안 될 경우 한국신문협회·소비자단체 등 제3의 기관을 통해 도움을 받으시기 바랍니다(표 2).

가장 곤란한 경우는 보급소와 감정 싸움으로 비화되는 경우입니다. 이때는 말이나 논리에 앞서 고의적으로 계속 신문을 투입하는 것이므로 싸워서 해결될 일이 아닙니다. 우선 번거롭지만 보급소 앞으로 내용증명을 발송해 두는 것이 좋습니다.

신문구독 중단을 수차례 요구했는데도 계속 신문을 투입하므로 부득이 서면으로 신문구독 중단의사를 통지할 수밖에 없다는 경위와 이후 투입하는 신문의 보관, 처분에 대해 일체 책임을 지지 않는다는 내용을 편지로 작성하여 2장 복사한 후 우체국에 가서 내용증명 우편으로 발송을 요청하세요. 요금은 2천 3백원 정도 듭니다.

상당 사례를 보면 내용증명을 보내면 상당히 효과가 있다고 합니다. 아무리 신문을 투입하더라도 결국은 법적으로 대금을 받을 수 없다는 것을 보급소에서 알기 때문에 이내 포기하게 됩니다.

피해예방 요령

사실은 신문구독과 관련된 분쟁을 완전히 예방하는 요령은 없습니다. 인위적으로 노력한다고 모두 해결되는 문제가 아니기 때문이죠. 다만, 사전에

〈표 1〉 중도 해약시 위약금 납부기준

유료 구독 기간	위 약 금	
	무료 구독을 2개월 이상 한 경우	무료 구독하지 않은 경우
6개월 이내	무료구독료 2개월분	없음
6개월~1년	무료구독료 1개월분	없음
1년 이상	없음	없음

〈표 2〉 신문 구독 관련 상담 기관(예시)

기 관 명	연 락 처	
	전 화	팩 스
한국신문협회 독자고충신고센터	02-734-9336	02-737-4672
소비자단체협의회	02-793-8081	02-793-8082
한국소비자연맹	02-795-1042	02-798-6564
소비자 문제를 연구하는 시민의 모임	02-739-5441	02-736-5514
서울YMCA 시민중계실	02-733-3181	02-733-9621
녹색소비자연대	02-763-4972	02-3672-4973
한국소비자보호원	02-3460-3000	02-529-0408

그 가능성을 좀 줄여주는 노력은 필요합니다.

계약서 작성을 생활화해야 합니다. 전화로 신문 넣어 달라고 하거나 또는 방문한 보급소 직원의 권유에 승낙하는 정도로 계약하는 것이 우리 현실입니다. 만 이제 고쳐야 할 때입니다.

신문 구독을 조건으로 과도한 대가를 요구하는 것도 삼갑시다. 무료 구독 2개월 이외에는 별도의 부가 서비스를 제공하지 못하도록 되어 있는데도 소비자가 앞서서 요구한다면 나중에 해약하면서 고초를 당하더라도 변명할 여지가 없습니다.

신문 계약에 관해 소비자가 지식이 많고 나름대로 절차와 형식을 갖추 계약 체결하면 보급소에서도 고객을 함부로 대하지 못합니다.

구독을 중단할 때도 마찬가지로입니다. 대문 앞에 ‘○○신문 사절’이라는

문구를 붙이는 것으로 의사를 통보했다고 생각하면 안됩니다.

신문 배포를 관리하는 보급소에 연락해 의사를 분명히 알리고 통화 상대방 이름과 날짜를 메모해 두어야 합니다. 중단되지 않을 때 메모를 참고해 점잖게 지적하면 효과가 있습니다.

마지막으로 신문 분쟁과 관련한 많은 경우가 구독 후 1년 이내에 중단하면서 발생하고 있습니다. 수년간 구독한 장기 고객에 대해서는 보급소에서도 함부로 얘기 못합니다.

무료 구독·사은품 등을 지급했는데 얼마 지나지 않아 신문을 안 보겠다고 하면 분쟁은 불을 보듯 뻔합니다. 신문 구독을 중도에 중단하더라도 그 이유가 소비자의 태만에 있어서는 안 되겠다는 뜻입니다. 신중하게 선택하고 선택한 다음에는 책임 지는 것이 현명한 소비자라고 하겠습니다. ㉞