

이 자료는 **8월 11일(목) 14시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일  2022년 8월 11일(목) (총 4쪽)	<b>피해구제국 소비자상담팀</b>	
	담당자	김재인 팀 장 (043-880-5791) 강성호 대 리 (043-880-5793)
	<b>공정거래위원회 전자거래과</b>	
	담당자	전영재 과 장 (044-200-4464) 우병훈 사무관 (044-200-4448) 정다정 사무관 (044-200-4469)

## 온라인 호텔 예약 대행 업체 ‘(주)본보야지(에바중)’ 연락두절 등으로 소비자 피해 주의 필요!

한국소비자원(원장 장덕진, 이하 소비자원)과 공정거래위원회(위원장 조성욱, 이하 공정위)는 최근 온라인 호텔 예약 대행 업체 ‘(주)본보야지(에바중, evasion.co.kr)가 경영난을 이유로 소비자들에게 선입금 받은 숙박비를 호텔에 송금하지 않아 호텔 이용이 불가하게 되는 등 소비자들의 피해가 증가하고 있어 소비자 피해주의보를 발령했다.

해당 업체는 온라인으로 올해 약 1천만원 상당의 ‘국내 호텔 패스’를 출시·판매하였고, ‘5성급 호텔 피트니스 센터·레저 클럽 무제한 이용권’도 경영이 악화된 최근까지 판매하여 소비자 피해가 증가할 것으로 예상된다.

최근 6개월간(‘22.2.~8.5.) 1372소비자상담센터\*에 접수된 (주)본보야지 관련 상담은 총 40건이며, 특히 8월에는 5일간 15건이 접수되었다. 접수된 건의 대부분(90%)은 계약해제·위약금(21건), 계약불이행(15건) 등 계약 관련 불만인 것으로 나타났다.

\* 1372소비자상담센터 : 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)

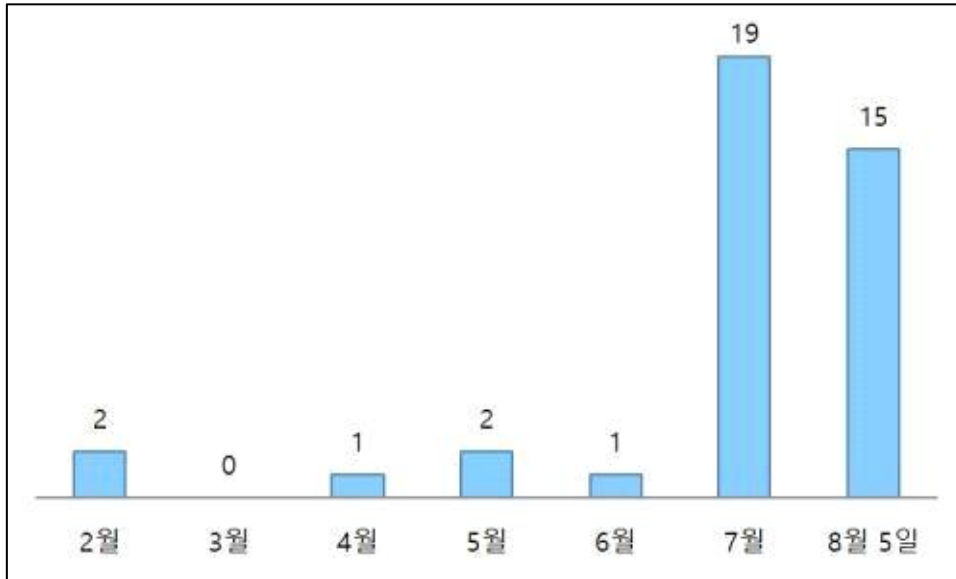
이에 소비자원과 공정위는 ▲ (주)본보야지(에바중, evasion.co.kr) 사이트 이용은 신중을 기할 것 ▲ 해당 사업자의 채무불이행 사실을 입증할 수 있는 증빙(녹취, 문자, 내용증명 등)을 남겨 분쟁에 대비할 것을 권고했다.

※ 공정위는 최근 해당 업체에 대한 현장 조사를 실시\*하였으며, 조속히 전자상거래법 등 관련 법령 위반 여부를 판단하고, 경찰 및 지자체와 협조하여 가능한 조치를 취할 계획이다.  
 \* 통신판매 신고 시 등록된 사업장은 공실인 상태이고, 사업자 대표전화는 연결이 차단되어 있음에도 온라인 사이트는 운영 중인 상태인 것으로 확인되었다.

< 붙임 >

**1 소비자상담 접수 현황**

- (접수현황) '(주) 본보야지(에바종)' 관련 소비자상담은 '22년 7월에 19건, '22년 8월에 5일간 15건이 접수됨.



※ 1372소비자상담센터에 접수된 상담 건('22.2. ~ 8.5.)

- (상담사유별) 계약해제 · 위약금(21건, 52.5%), 계약불이행(15건, 37.5%)으로 계약 관련 불만이 많았으며 품질 · AS관련(1건, 2.5%), 기타 단순문의(3건, 7.5%) 순으로 나타남.

< 신청이유별 소비자상담 현황('22.2.1.~'22.8.5.) >

상담사유		건수(건)	비율(%)
계약 관련	계약해제 · 위약금	21	52.5
	계약 불이행	15	37.5
품질 · AS 관련		1	2.5
기타 단순문의		3	7.5
계		40	100.0

## 2 주요 소비자피해 사례

### ▶ 사례 1 호텔 패스 회원권의 계약해지에 따른 잔여대금 환급 거부

- A씨는 2022년 3월 23일 (주)본보야지 사이트에서 골드패스(성인 3인, 이용기간 1년) 호텔 회원권을 구입하고, 대금 11,866,300원을 신용카드로 결제함. 2022년 4월부터 2022년 6월까지 4회 이용 후 2022년 7월 사업자는 A씨에게 경영난으로 회원권 이용이 어렵다고 답변하여 A씨는 계약해지 및 잔여대금의 환급을 요구함. 사업자는 6개월 이용료를 환급하겠다고 하였으나 A씨는 실제 이용한 이용일에 해당하는 대금 공제 후 환급해줄 것을 요구함.

### ▶ 사례 2 호텔 피트니스 센터 이용권의 이용이 불가하나 사업자 연락두절

- B씨 외 1인은 2022년 1월 1일 (주)본보야지 사이트에서 9개 호텔 피트니스 1년 이용권을 구입하고, 대금 8,592,000원을 신용카드로 결제함. 2022년 8월 호텔로부터 사업자와의 계약종료에 따른 이용 중지 통보를 받게 되어 사업자에게 계약해지를 요구하려 했으나 연락이 불가함.

### ▶ 사례 3 이용불가한 호텔에 대한 대금 환급 거부

- C씨는 2022년 7월 21일 (주)본보야지 사이트에서 베트남 리조트 3박 이용 예약을 하고, 대금 1,995,639원을 현금으로 지급함. 이후 사업자는 호텔 객실 만실로 예약이 불가함에 따라 대금을 환급하겠다고 약속 하였으나 2022년 7월 29일 경영난을 이유로 환급을 거부함.

### 3 소비자 주의사항

- 온라인 거래 시 사업자 정보, 거래조건 및 최근 구매 후기 등을 사전에 확인하도록 한다.
  - 숙박 예약 대행사 홈페이지에 기재된 취소·보상 기준 등의 거래조건이 숙박 업소의 거래조건보다 우선하므로 예약 대행사 홈페이지의 거래조건을 꼼꼼히 확인한다.
  
- 장기간·고액의 선불금 납부가 필요한 계약의 경우 사업자의 재무상태를 확인한다.
  - 계약기간 중 사업자의 경영상황 악화로 계약이행이 불가능해질 수 있으므로, 최근 영업이익 등 재무현황이 건전한지 확인할 필요가 있다.
    - \* 사업자 재무정보는 금융감독원 전자공시시스템(dart.fss.or.kr) 또는 중소기업 현황정보시스템(sminfo.mss.go.kr)에서 확인할 수 있다.
  
- 계약 이행 완료 시까지 계약서, 입금증 등 증빙서류를 보관한다.
  - 소비자피해 발생 시 이를 입증하기 위해 계약서, 입금증 등 증빙서류가 필요하므로 계약 이행을 완료될 때까지 관련 자료를 보관하여 향후 분쟁 발생에 대비하도록 한다.