

이 자료는 **9월 2일(목) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2022년 9월 1일(목) (총 4쪽)	담당부서	경기지원 섬유식품팀
		담당자	임옥준 팀 장 (031-370-4771) 김두환 과 장 (031-370-4773)

온라인쇼핑몰 '스타일브이' 배송 및 환급 지연 주의하세요!!

한국소비자원(원장 장덕진, 이하 소비자자원)은 최근 온라인쇼핑몰 '스타일브이'와 관련한 소비자불만이 증가하고 있어 소비자 피해주의보를 발령했다.

해당 업체는 라면 등 주요 생필품을 시중가격보다 훨씬 저렴한* 가격에 판매한다는 광고로 소비자를 유인하여 상품을 구매하도록 한 후 배송을 지연하고 있다.

* 오뚜기 진라면 매운맛 120g 20개입 상품을 5,500원(상품가 3,000원+배송비 등 2,500원)에 판매. 이는 2022.8.18. 기준 타 사이트의 동일 제품 판매 가격(19,900원, 배송비 포함)보다 72.4% 저렴

최근 약 5개월간(22.4.1.~8.17.) 1372소비자상담센터*에 접수된 스타일브이 관련 상담은 총 987건이고, 같은 기간 한국소비자원에 접수된 피해구제 신청 건은 총 88건이다. 특히, 5월에 4건이던 피해구제 신청은 6월 29건, 7월 30건, 8월 17일 까지 25건으로 꾸준히 증가하고 있으며, 해당 내용은 모두 배송 및 환급 지연으로 나타났다.

거래금액이 소액이므로 상담이나 피해구제 신청 등을 하지 않은 소비자를 고려하면 피해를 입은 소비자 수는 더 많을 것으로 예상된다.

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

이에 한국소비자원은 추석 명절을 앞두고 가격 할인을 한다고 광고하는 사이트 이용을 주의하고, 가급적 현금 거래보다는 신용카드를 사용할 것을 권고했다.

※ 한국소비자원과 스타일브이 관할 지자체인 대전 유성구청은 소비자 피해구제를 위해 긴밀히 협력하고 있고, 최근 유성구청은 해당 업체에 대해 전자상거래법 위반행위(제15조 제17조 제21조)를 시정할 것을 권고함.

< 붙임 >

1 소비자상담 접수 현황

- (접수현황) '스타일브이' 관련 소비자상담은 '22년 4월 3건 접수되었으나, 같은 해 6월에는 401건으로 대폭 증가함.

< 월별 1372소비자상담 접수 현황('22.4.1.~'22.8.17.) >

구분	2022.4.	2022.5.	2022.6.	2022.7.	2022.8.17.	계
건수(건)	3	84	401	236	263	987

2 피해구제 신청 현황

- (신청현황) '스타일브이' 관련 피해구제 신청은 '22년 5월에 4건이 접수되었으나 '22년 6월 29건으로 급증했고, 7월에도 30건이 접수되는 등 점차 증가하는 것으로 나타남.

< 월별 피해구제 신청 현황('22.5.1.~'22.8.17.) >

구분	2022.5.	2022.6.	2022.7.	2022.8.17.	계
건수(건)	4	29	30	25	88

- (청구이유별) 신청건 모두 배송 및 환급 지연 관련 불만으로 확인됨.

< 청구이유별 피해구제 신청 현황('22.5.1.~'22.8.17.) >

청구이유	건수(건)	비율(%)
배송 및 환급 지연	88	100

- (품목별) 봉지면 등 '식료품'이 63건(71.6%)으로 가장 많았고, 다음으로 '보건 위생용품' 12건(13.6%), '의류·섬유신변용품' 11건(12.5%) 등의 순이었음.

< 품목별 피해구제 신청 현황('22.5.1.~'22.8.17.) >

구분	건수(건)	비율(%)
식료품(봉지면 등)	63	71.6
보건위생용품(화장품, 화장지 등)	12	13.6
의류·섬유신변용품(원피스 등)	11	12.5
기타	2	2.3
계	88	100.0

3 주요 소비자피해 사례

▶ 사례 1 구입 후 일방적인 제품 배송 지연

- A씨는 2022년 6월 스타일브이 홈페이지에서 ○라면(20개)을 5,000원에 구입함. 이후 한 달이 지나도록 제품이 배송되지 않아 제품 배송 상황 등을 문의하기 위해 연락했으나 연락되지 않음. A씨는 배송되지 않는 제품에 대한 조속한 배송 이행을 요구함.

▶ 사례 2 구입 후 일방적인 제품 배송 지연

- B씨는 2022년 4월 스타일브이 홈페이지에서 원피스를 21,500원에 구입함. 이후 2022년 5월 초 배송 상황을 문의하였고, 6월 초까지 배송된다는 안내를 받았으나 6월이 지나도록 배송되지 않음. B씨는 배송이 지연되는 제품에 대한 조속한 배송 이행을 요구함.

▶ 사례 3 배송 지연으로 인해 환불 요청했으나 처리 지연

- C씨는 2022년 6월 스타일브이의 홈페이지에서 □라면(20개)을 4,500원에 구입함. 이후 배송 지연되어 홈페이지에 접속한 뒤 주문취소를 요청했으나 환불이 지연됨. C씨는 주문 취소한 제품에 대한 조속한 환불을 요구함.

4 소비자 주의사항

□ 파격적인 거래조건을 제시할 경우, 피해다발업체일 가능성이 있으므로 서울시전자상거래센터, 네이버블로그, 온라인카페 등을 통해 소비자불만이 다발하는 업체인지 확인한다.

* 서울시에서는 피해 상담 접수 추이 등 온라인쇼핑몰 피해다발업체 공개기준에 부합할 경우, 피해다발업체로 등록하고 있음.

□ 가급적 현금거래를 지양하고 신용카드를 이용하는 것이 바람직하다.

○ 신용카드 거래일 경우 일정 조건에서는 보상이 가능하지만, 현금으로 금액을 지급한 경우 처리가 지연되거나 어려울 수 있다.

* 할부거래(20만원 이상, 3회 이상 분할 결제)시 신용카드사에 항변권 행사도 가능

□ 향후 분쟁이 생길 경우를 대비해 주문서, 입금증 등 증빙서류를 보관하여 분쟁에 대비한다.

○ 소비자피해가 발생하면 이를 입증하기 위해 주문서, 입금증 등 증빙서류가 필요하므로 관련 자료를 보관하여 향후 분쟁 발생에 대비하도록 한다.