

온라인 가구 거래 '분쟁 급증'... 소비자 피해 속출

#1 A씨는 지난 1월 온라인으로 소파를 27만 8000원에 결제했다. 이후 A씨는 당일 주문을 취소했다. 하지만 다음 날 소파가 배송됐고, 이에 A씨는 업체에 이의를 제기하며 소파를 수거를 요청했으나 업체는 반품비로 16만원을 요구했다. A씨는 업체의 과도한 반품비 요구에 난감함을 느껴 한국소비자원에 피해구제 신청을 접수했다.

#2 B씨는 지난 2024년 4월 온라인을 통해 해외배송 테이블을 252여만원에 구매했다. 하지만 상품이 배송이 되지 않자 3개월 뒤 7월 배송 시점을 업체에 문의했다. 업체는 같은 해 10월 제작 완료 예정으로 완료 후 3개월 이내 수령이 가능하다고 안내했다. 그러나 배송이 지연되자 B씨는 2025년 3월 업체에 환급을 요구했고, 업체는 위약금 30%를 공제 후 환급된다는 황당한 답변을 내놓았다.

배송 지연·미배송 최다... 반품비 과다·위약금도 잇따라 환불 불가·면책 조항 여전... 소비자 권리 보호 대책 시급

최근 저렴한 가격과 제품 간 비교의 편리함을 이유로 온라인에서 가구를 구매하는 소비자가 늘면서 배송 및 반품과 관련된 분쟁이 지속 발생하고 있는 것으로 나타났다.

17일 한국소비자원에 따르면 최근 5년간(2021~2025년) 접수된 온라인 구매 가구 배송 관련 피해구제 신청은 총 1052건으로 집계됐다.

2021년 221건, 2022년 199건, 2023년 186건, 2024년 207건, 지난해 239

건으로 연평균 200건 이상 접수되고 있다. 피해 유형은 '배송 지연 및 미배송'이 26.4% (63건)로 가장 많았고, '과다한 위약금 및 반품비 청구'가 22.2% (53건), '배송 중 파손'이 20.1% (48건) 등이 뒤를 이었다.

증가하는 피해 접수에 한국소비자원은 주요 가구 판매 업체 6개사 자사몰의 배송·반품 관련 표시광고 실태를 조사 진행했다.

그 결과 배송 절차와 반품비 표시가 미흡했고 광범위한 사업자 면책, 청약철회 제한 등 소비자에게 불합리한 거래 조건을 제시하고 있어 개선이 필요한 것으로 드러났다.

전자상거래법에서는 온라인 가구 판매 업체는 소비자가 가구 배송 절차를 확인할 수 있도록 해야 하고, 반품 비용 등 소비자가 추가로 부담해야 할 사항이 있는 경우 그 내용 및 금액을 고지해야 한다. 소비자가 예상치 못한 비용 부담으로 불이익을 받지 않도록 하기 위한 조치다.

하지만 대부분의 업체들이 판매 페이지에 배송 절차 및 반품비 관련 정보 제공이 미흡한 것으로 확인됐다.

또 6개사 중 3개사는 사업자의 책임은

광범위하게 면제하고, 청약철회권 등 소비자의 권리행사를 부당하게 제한하는 약관이 확인됐다.

2개사에서는 가구 특성상 즉각적인 하자 발견이 어려울 수 있음에도 '인수증 서명 후 확인된 하자에 대한 사업자의 책임을 면제'하거나, '배송비 부과에 관한 어떠한 클레임도 유효하지 않다'고 규정하고 있었다.

이밖에도 '환불 불가' 조항에 동의해야만 가구 구매가 가능하거나 7일 내 반품 가구가 업체에 도착한 경우에만 청약철회를 허용하고, 상품가의 30%를 위약금으로 부과하는 사업자도 있었다.

때문에 배송 절차와 반품비 표시가 미

흡한 점, 광범위한 사업자 면책, 청약철회 제한 등 소비자에게 불합리한 거래 조건을 제시하고 있어 개선이 필요하다는 지적이다.

한국소비자원 관계자는 "온라인 가구 판매 업체에 가구 배송 절차 및 반품비에 대한 정보제공 강화, 사업자의 부당한 면책 조항 개선, 청약철회 제한 규정 삭제 등을 권고할 예정이다"면서 "소비자는 가구 구매 전 배송 가능 여부 및 배송비, 반품 요건 등 거래 조건을 꼼꼼히 확인할 것, 설치 과정 또는 수령 후 제품의 하자 여부를 확인하고 이상이 있으면 업체에 즉시 통보해야 한다"고 당부했다.

윤용성 기자 yo1404@gwangnam.co.kr

더운 나라로 떠난다... 동남아 '강세' 제주항공 탑승률 분석... 라오스 등 상위 10곳 집중

본격적인 여름 휴가철을 앞두고 고온다습한 동남아시아 지역이 여름철 인기 여행지로 자리 잡는 것으로 나타났다.

17일 제주항공에 따르면 지난해 7~8월 국제선 탑승률을 분석한 결과, 탑승률 상위 10개 노선의 절반이 동남아시아 지역으로 집계됐다.

가장 높은 탑승률을 기록한 노선은 라오스 비엔티안으로 92%를 기록했다. 이어 발리(91.8%), 푸꾸옥(91.7%), 하얼빈(91%), 칭다오(90.8%), 다낭(90.5%), 오키나와(88.5%), 타이베이(88.2%), 웨이하이·코타카나발루(87.8%) 순이다. 상위 10개 지역의 평균 탑승률은 90%에 달했다.

지역별로는 비엔티안·발리·푸꾸옥·다낭·코타카나발루 등 동남아시아가 5곳으로 가장 많았고, 하얼빈·칭다오·타이베이·웨이하이 등 중화권이 4곳, 일본 오키나와가 뒤를 이었다.

특히 발리와 하얼빈을 제외한 비엔티안, 푸꾸옥, 다낭 등은 여름철 고온다습한 기후를 보이는 지역임에도 높은 탑승률을 기록했다. 오키나와와 타이베이, 칭다오 역시 우리나라 여름철 평균 기온과 비슷하거나 더 높은 수준

의 기온을 보이는 지역이다. 이는 여행객들이 기후 조건보다 휴가 일정과 선호 여행지를 우선 고려해 여행지를 선택하는 경향이 강해지고 있음을 보여주는 것으로 분석된다.

이에 따라 제주항공은 여름 성수기 여행 수요에 맞춰 오는 23일 오후 5시 까지 '썸머워크' 프로모션을 진행한다. 오는 10월 24일까지 탑승 가능한 항공권을 대상으로 국내선은 편도 총액 기준 4만5000원부터 판매하며, 국제선은 일본 8만4900원, 중화권 12만5000원, 동남아시아 16만3300원, 몽골 15만3700원부터 구매할 수 있다.

이와 함께 인천~홍콩 노선 이용객을 대상으로 7~9월 탑승 일정에 한해 1인 항공권 구매 시 동반 1인의 항공 운임을 면제하는 '1+1' 이벤트를 진행한다. 여행 플랫폼 KKday 전 상품 5% 추가 할인, 탑승 포인트 2배 적립 등 다양한 혜택도 마련했다.

제주항공 관계자는 "여름 성수기를 앞두고 고객들이 보다 합리적인 비용으로 여행을 준비할 수 있도록 다양한 혜택을 마련했다"며 "미리 여행 일정을 계획해 더욱 풍성한 여름 휴가를 즐기길 바란다"고 말했다.

송대용 기자 sdw0918@gwangnam.co.kr



광주신세계, 제습·환기기관 수요 공략 (수광신세계는 다가오는 장마철을 앞두고 실내 쾌적한 공기질과 습도 조절을 원하는 고객들을 위해 제습 및 환기기전을 선보인다. 사진은 광주신세계 본관 8층에 힘팩 매장서 직원이 고객에게 인기 상품인 휴젠트 노바를 설명하고 있는 모습.)

전남정보문화진흥원, 신규 창업기반 지원한다

'1인창조·중장년기술 창업보육센터 사업' 참여 기업 모집

전남정보문화산업진흥원이 전남지역 예비창업자와 초기 창업기업, 센터 입주·졸업기업의 사업화 역량 강화에 나선다.

전남정보문화산업진흥원은 '2026년 전남 1인창조·중장년기술 창업보육센터 사업' 참여기업(선택형·창업형) 지원사업' 참여기업을 오는 30일까지 모집한다고 17일 밝혔다.

지원 대상은 전남 1인창조·중장년기술 창업보육센터 입주기업 및 2024년 이후 졸업기업을 대상으로 하는 '선택형'과 전남지역에 주소지 또는 사업장을 둔 예비 창업자 및 창업 3년 이내 기업을 대상으로 하는 '창업형'으로 구분된다.

선택형은 총 6개사를 선정해 기업당 최대 300만원을 지원하며, 마케팅·판로개

척, 시제품 제작, 상세페이지 제작, 지식 재산권 출원 등 사업화 전반에 필요한 분야를 지원한다.

창업형은 총 3개사를 선정해 기업당 최대 200만원을 지원하며, 초기 판로개척, 창업 홍보자료 제작, 브랜드 키트 제작, 인증 취득 지원 등을 제공한다.

사업 신청은 오는 30일까지 이메일을 통해 접수할 수 있으며, 서면 및 발표평가를 거쳐 지원기업을 선정한다.

윤용성 기자 yo1404@gwangnam.co.kr

"장바구니 부담 낮춘다" 유통가, 여름 할인전 총력

본격적인 여름 시즌을 앞두고 유통업체가 인기 먹거리와 계절상품을 앞세운 할인 행사로 소비자 공략에 나섰다.

장바구니 물가 부담이 이어지는 가운데, 체감도 높은 가격 혜택으로 '여름 특수' 수요 선점에 속도를 내는 모습이다.

홈플러스는 18일부터 24일까지 'AI 물가안정 프로젝트' 행사를 진행한다고 17일 밝혔다.

홈플러스 베이커리 '몽 불랑제'에서 '옥수수뿌리칼빵', '통팔데니쉬' 등 다양한 인기 상품을 30% 할인가에 선보인다.

여름 맞이 필수 아이템도 최적가에 기획했다. 튜브, 스노클링, 워터건 등 '물놀이 용품'은 마이홈플러스 회원에 한해 행사가로 즉시할인 혜택이 주어진다.

롯데마트 여수점과 여천점은 지난 5월 11일 여수 지역 관광 활성화를 위해 '썬어수예술랜드'와 MOU를 체결했다.

이에 올해 12월 31일까지 롯데마트·슈퍼 임직원을 대상으로 '아쿠아플러스넷 여수', '여수예술랜드', '유일드 루지테마파크', '유캐슬 호텔' 등 지역 대표 관광시설에 대해 할인 혜택을 제공한다.

롯데마트는 여수지역 관광명소와의 협력을 통해 관광과 쇼핑 시너지를 극대화함으로써 지역경제 발전에 기여하는 상생모델을 구축하고 매장 방문객 유입을 확대할 계획이다.

윤용성 기자 yo1404@gwangnam.co.kr

(주)통일화물은 정성과 책임으로 늘 변함없이 고객여러분을 모시겠습니다

책임있는 물류문화를 만들어가는데 앞장서는 (주)통일화물 나보다 고객을 먼저 배려하는 아주 특별한 만남 이제 (주)통일화물을 만나보십시오

통일화물이 힘찬 도약을 시작합니다

- 취급차량 : 1t~12t
- 광고전단지운소 배부
- 중앙지 및 지방지 신문수송전문
- 일반이사 및 포장이사 전문
- 정보지·신문광고대행
- 기업물류 운송 전문

광주광역시 서구 월드컵 4강로 182번길 17
☎(062)955-2000 / FAX_(062)956-2001

31 광남일보 창사를 축하합니다

