

2024. 1. 11.(목) 석간용

이 보도자료는 2024년 1월 11일 오전 06:00부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 노동·공정·상생정책관 공정경제담당관

공정경제담당관	김경미	2133-5360
소비자권익보호팀장	박상진	2133-5374
담당자	김나영	2133-5401
관련 누리집	sftc.seoul.go.kr	

사진없음 사진있음 쪽수 : 5쪽

서울시, 스터디카페 이용권 결제 전 '환불규정' 꼭 확인하세요!

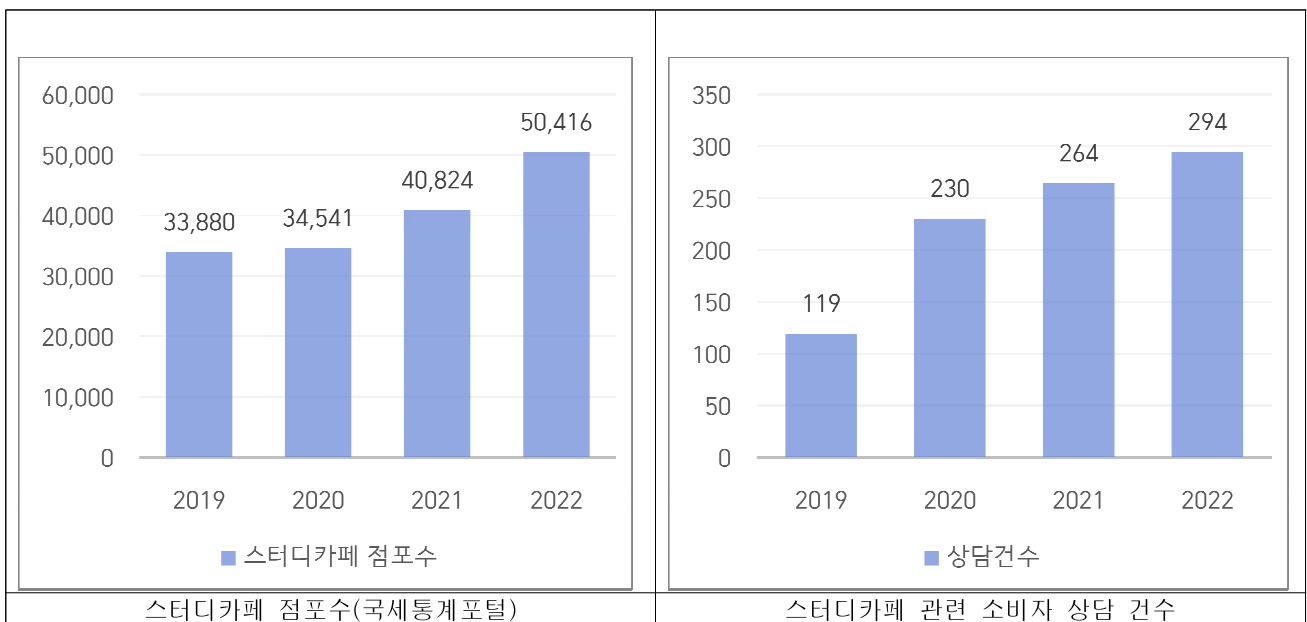
- 스터디카페 340곳 조사결과, 약 20% '환불불가' 표시·관리자 연락처 부재
- 환불규정, 사업의 종류·종목(독서실 등) 확인... 피해 시 '공정거래종합상담센터'로
- 시 "소비자 피해줄 수 있는 새로운 거래유형 지속 모니터링, 선제적 보호"

A씨는 2022년 11월 취업 준비를 위해 B스터디카페에서 '50시간 이용권'을 구매했다. 15시간 사용한 뒤에 준비해 왔던 기업으로부터 합격 연락을 받고 환불을 요청했지만 사업자는 약관에 "환불불가" 표시가 되어 있었다며 환불을 거절했다.

2023년 1월 D스터디카페 10만원권을 결제한 C씨는 이용한 지 이틀째 되는 날 아침, 스터디 카페에 갔더니 문이 닫혀있었다. 관리자 연락처로 전화를 했지만 연락이 닿지 않았고 이후로도 운영이 되지 않아 환불 요청조차 못하고 있다.

- 서울시가 지난해 말 '스터디카페' 3백여 곳을 대상으로 운영 실태를 조사한 결과, 5곳 중 1곳이 '무조건 환불 불가' 규정을 두고 있는 것으로 나타났다.
- 서울시는 최근 '스터디카페'가 늘어나면서 관련 상담과 피해도 증가하는 추세('19년 33,880개소, '22년 50,416개소)'라며, 특히 키오스크(무인 단말기) 등을 통해 비대면 결제할 경우, ▲환불 규정을 비롯해 ▲사업의 종류·종목 ▲이용권 유효기간 등을 확인해 줄 것을 당부했다.

- 실제로 1372소비자상담센터에 따르면 '19년 119건이었던 '스터디 카페' 관련 상담이 '22년 294건으로 2배 이상 급증했다. 카페·소매점 등 '비대면 문화'와 함께 인건비 등 운영비 절감을 위한 '키오스크 결제방식'이 확산되면서 피해 또한 늘어난 것으로 보인다.
- '22년 접수된 스터디카페 상담(총 294건) 중 사유별로 살펴보면
 - ▲ 환불·해지 관련 불만이 229건(78%)이 가장 많고. 종목 등에 대한 정보요청이 32건(10.9%)로 뒤를 이었다.



<스터디카페 341곳 조사, ▲무조건 환불불가 규정 ▲관리자 연락처 부재 등 확인돼>

- '스터디카페' 관련 실태 파악을 위해 지난해 말 서울시가 한국여성소비자연합과 합동으로 서울 시내 스터디카페 341곳을 현장 조사한 결과, 이 중 79곳이 청약 철회 규정에 '무조건 환불 불가'를 표시하고 영업 중인 것으로 나타났다.
- 이번 조사는 대학·학원가 스터디카페 341곳을 대상으로 모니터링 요원이 직접 방문, '청약 철회(이용취소, 환불, 위약금 등)' 관련 정보를 중점적으로 살펴봤다.

- “환불불가” 약관은 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 2항 “고객에게 부당하게 불리한 조항”에 해당되어 효력을 인정받기 어려우며, 이에 대해 서울시와 소비자단체 한국여성소비자연합은 공정거래위원회에 조사를 의뢰할 예정이고,
- 스테디카페 소비자분쟁해결 기준 부재로 인한 소비자피해를 예방하기 위해 청약철회 및 환불과 관련한 “소비자분쟁해결기준”의 마련 또한 촉구할 예정이다.

□ 또 조사가 이뤄진 341곳 중 288곳은 ‘무인’으로 운영되고 있으며 그중에서도 17곳은 관리자 등 연락처 표시가 없어 문의하거나 도움을 요청하기 어려운 것으로 조사됐다.

<스테디카페 결제 전 종목환급규정 등 확인… 피해 시 ‘공정거래종합상담센터’ 연락>

- 서울시는 스테디카페 결제 시 ▲사업의 종류·종목 ▲이용권 유효기간 ▲환급 규정을 잘 살필 필요가 있다고 강조했다. 종목이 ‘독서실’인 경우 「학원법」에 의해 1개월 이내로 계약했더라도 잔여시간·기간에 대해 환불받을 수 있다.
- 그러나 휴게음식점, 서비스업(공간임대업) 등으로 등록되어 있는 경우에는 「학원법」이 아닌 「방문판매 등에 관한 법률」을 적용, 1개월 이상 이용권은 일정 위약금 등을 지불하고 계약을 해지할 수 있고 1개월 미만 이용권은 해지 시 환급이 어려울 수 있으므로 사전에 환급 규정을 필히 확인해야 한다.

- 스테디카페 관련 소비자 피해를 입었다면 서울시 공정거래종합상담 센터(☎1600-0700, 소비자 5번)에서 대응방법을 자세히 안내받을 수 있다.

<p style="text-align: center;">사업자등록증 (부가가치세 면세사업자)</p> <p style="text-align: center;">등록번호 :</p> <p>상 호 : _____</p> <p>성 명 : _____ 생년월일 _____</p> <p>개업연월일 : _____</p> <p>사업장소재지 : _____</p> <p>사업의종류 : <input type="checkbox"/> 영타 서비스업 <input type="checkbox"/> 중의 독서실</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 스테디카페 이용시 소비자피해 예방을 위한 주의사항 <ul style="list-style-type: none"> - 인터넷 포털사이트 상호 검색을 통해 사업자가 등록된 업종 확인 - 계약·이용 약관을 확인할 수 없는 경우, 사업자에게 별도 문의 필요 - 장기이용권 결제시 가급적 할부 거래 필요 - 장기계약시, 사업자가 환금거부해도 중도해지가 가능하므로 내용증명으로 계약해지 의사표시
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 김경미 서울시 공정경제담당관은 “무인 스테디카페가 늘면서 이용약관을 충분히 인지하지 못한 채 결제, 이후 환불 등에 어려움을 겪는 경우가 늘고 있어 유의가 요구된다”며 “스테디카페와 같이 소비자에게 피해를 입힐 수 있는 새로운 거래유형을 지속 모니터링하여 선제적으로 피해 예방 방법을 안내하고 소비자를 보호해 나갈 것”이라고 말했다.

붙임1**스터디카페 이용 시 소비자피해 예방을 위한 주의사항**

- ① 인터넷 포털사이트 상호 검색을 통해 사업자가 등록된 업종을 확인하세요.
 - “독서실”은 「학원법」 적용대상이므로 “교습비 등의 반환기준”에 따라 잔여시간 및 기간에 대한 잔여대금의 반환이 가능하나, “공간임대업(장소대여)” 등 기타업종은 동 법률이 적용되지 않으므로 계약시 유의가 필요합니다. 사업자 연락처 유무도 확인해야 합니다.
- ② 키오스크에서 중요 계약 내용(유효기간, 환급 규정 등)을 확인할 수 없는 경우, 사업자에게 별도로 문의하세요.
- ③ 장기이용권 결제 시에는 가급적 할부로 결제하세요.
 - 「할부거래법」에 따라 계약해지를 요청하거나 계약내용이 제대로 이행되지 않을 경우 잔여 할부금 납부를 거절할 수 있습니다.
- ④ 1개월 이상 장기 이용권의 경우, 사업자가 환급거부시에도 중도해지가 가능하므로 내용증명 우편으로 계약해지 의사를 표시하세요.
 - “환급불가” 약관은 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조의 “고객에게 부당하게 불리한 조항”에 해당되어 효력을 인정받기 어려우며, 1개월 이상 장기 이용권은 「방문판매법」상 계속거래에 해당되어 일정 위약금 등을 지불하고 계약을 해지할 수 있습니다.
 - 따라서 계약해지를 원할 경우 사업자 및 신용카드사에 내용증명 우편을 발송하여 계약해지 의사를 명확히 밝혀야 합니다.