

2023. 5. 9.(화) 석간용

이 보도자료는 5월 9일 오전 06:00분부터 보도할 수 있습니다.



# 보도자료

담당부서 : 노동·공정·상생정책관  
공정경제담당관

공정경제담당관	정덕영	2133-5360
소비자보호팀장	정현영	2133-5370
담당자	최은희	2133-5372

서울시전자상거래센터

센터장	정지연	2133-4897
담당자	원종현	2133-4895

한국소비자원 피해구제국 1372운영팀

팀 장	이종원	043-880-5801
과 장	이신애	043-880-5804

사진없음  사진있음  쪽수 : 8쪽

관련 누리집	<a href="https://ecc.seoul.go.kr">https://ecc.seoul.go.kr</a>	
--------	---	--

## 서울시, 유명브랜드 운동화 해외구매대행 피해 7개월간 282건 접수, 주의 필요

- 서울시전자상거래센터 및 1372소비자상담센터 피해접수, 6개 온라인몰에서만 282건
- 한정판, 리셀 열풍 속 정상가와 비슷한 가격으로 구매 유인해 배송·환불지연, 연락두절
- 6개 쇼핑몰 사업자는 다르지만 쇼핑몰 디자인 등 유사, 소비자 구매 후기 진위도 의심
- 시, 피해 접수 시 소비자원 등 유관기관과 협력해 소비자 불편 빠르게 구제할 것

# A씨는 1월, 온라인몰 ‘쿠잉팩토리’에서 해외구매대행으로 운동화 구매했다. 하지만 한달이 지나도 배송이 되지 않아 주문취소를 요청했는데 판매업체는 해외 현지에서 환불을 해줘야 가능하다는 처리를 해주지 않고 있다.

# B씨는 온라인몰 ‘쇼핑차트’에서 운동화를 구매 후 2주가 넘도록 배송이 되지 않아 주문취소 및 환불을 요청했지만 판매업체는 이미 배송중이라는 이유로 주문취소가 불가하다는 입장이다. 판매자는 물건을 배송했다고 하지만 여전히 물건은 도착하지 않은 상태다.

# C씨는 ‘뉴욕파크’에서 운동화 구매 후 2주 가까이 지나도록 운송장 번호가 확인되지 않아 주문취소 및 환불을 요청하자 판매업체는 왕복 해외배송비 40,000원을 공제하고 환불이 가능하다는 입장이다.

<서울시전자상거래센터 및 1372소비자상담센터 피해접수, 6개 온라인몰에서만 282건>

- 서울시전자상거래센터와 한국소비자원은 유명브랜드 운동화 해외구매 대행 쇼핑몰에 대한 소비자 불만과 피해접수가 급증하고 있다며 이와 관련해 ‘소비자피해주의보’를 발령한다고 9일(화) 밝혔다.
  
- 피해가 속출하고 있는 쇼핑몰은 ‘쇼핑차트’ 비롯해 뉴욕파크, 슈스톱, 쿠잉팩토리, 트렌디슈즈, 플레이멀티 등 6개다.
  - \* (쇼핑차트)www.shoppingchart.co.kr, (뉴욕파크)www.newyorkpark.co.kr, (플레이멀티)www.playmulti.co.kr, (쿠잉팩토리)www.cooingfactory.co.kr, (트렌디슈즈)www.trendyshoes.co.kr(운영중단), (슈스톱)www.shoestop.kr(운영중단)
  
- 최근 한정판 출시, 운동화 리셀(재판매) 열풍과 클래식 스니커즈 등 특정 상품에 대한 인기가 높아지면서 국내에서는 정상가격으로 해당 상품을 구매하기 어려운 경우가 많다.
  
- 이러한 이유로 소비자들이 해외구매대행 온라인쇼핑몰에서 제품을 주문하는 경우가 늘고 있는데, 해당 업체들은 국내 정상가와 비슷한 가격으로 구매를 유인한 후 배송 및 환불 지연 등 소비자에게 피해를 주고 있는 상황이다.
  
- 실제로 최근 7개월간(’22.10월~’23.4월) 서울시전자상거래센터와 1372소비자상담센터에 접수된 6개 온라인 쇼핑몰 관련 피해 상담은 총 282건이었다.

- 하지만 상품 배송이나 환불을 기다리며 아직 상담신청이나 피해구제를 요청하지 않은 소비자가 있을 것으로 보여 실제 피해자는 더 많을 것으로 예상된다고 센터는 덧붙였다.
  
- 피해유형은 배송 및 환불지연이 대부분이었는데, 해당 업체들은 해외 구매대행이라는 이유로 별도의 공지나 안내 없이 물건을 발송하고 있지 않고 있었다. 이 외에도 소비자가 배송지연 등의 이유로 주문취소를 요청하면 환불을 지연하거나 이미 배송 중이라고 주장하며 해외 배송비를 청구하는 경우도 있었다.
  
- 특히, 주의를 요하는 6개 쇼핑몰은 온라인상 표시된 사업자정보는 각각 다르지만 온라인몰 디자인 및 구성 등 레이아웃과 사업자정보 표시 방식이 유사하고, 판매 중인 브랜드와 제품, 구매후기, 거래조건 등이 상당 부분 중복되는 것으로 확인되고 있어 주의를 요하고 있다.
  - 쇼핑몰에 등록된 구매후기 사진 중 일부는 운동화 리셀 플랫폼에 등록된 사진과 일치해 실제 상품을 구매한 소비자가 작성한 것이 맞는지 의심되는 상황이다.
  
- 서울시전자상거래센터는 해외구매대행 방식으로 제품을 구매할 경우에는 우선 잘 알려진 온라인몰을 이용하는 것이 안전하고 아울러 현금 결제만 가능한 온라인몰에서는 신중을 기해야 한다고 강조했다. 또 결제 금액이 20만원 이상인 경우 카드로 할부 결제하는 것이 좋다고 설명했다.

○ 할부기간 3개월 이상 및 결제금액 20만원 이상인 경우에는 ‘할부거래에 관한 법률’ 제16조에 의해 상품 미배송 시 카드사에 할부계약에 대한 청약 철회를 요청할 수 있다.

□ 정덕영 서울시 공정경제담당관은 “관련 피해접수 시 한국소비자원, 관할 구청, 결제대행사 등 유관기관과 협조 체계를 구축해 소비자 불편을 빠르게 구제할 것”이라고 말했다.

- 붙임 1. 소비자불만 분석결과 및 소비자 주의사항  
2. 소비자불만 유발 사이트

< 부임 1 >

**유명브랜드 운동화 해외구매대행 쇼핑몰 관련 소비자불만 분석결과**

**1 소비자불만 접수 현황(1372 · 서울시(전자상거래센터)**

□ (접수 건수) 최근 7개월간 1372소비자상담센터와 서울시전자상거래센터에 접수된 유명브랜드 운동화 해외구매대행 쇼핑몰 6개 업체 관련 소비자 상담은 총 282건임.

○ '22.10월 처음 접수된 이후 '23.2월까지 감소하다가, 3월부터 증가 추세

< 월별 소비자불만 접수 건수('22.10.1.~'23.4.30.)\* >

구분	'22.10	'22.11.	'22.12.	'23.1.	'23.2.	'23.3.	'23.4.	계
1372	37	17	3	2	9	39	29	136
서울시	49	24	1	1	2	6	63	146
계	86	41	4	3	11	45	92	282

□ (업체별) 트렌디슈즈가 30.1%(85건)로 가장 많았으며, 다음으로 쿠잉팩토리 21.6%(61건), 슈스톱 20.6%(58건) 등의 순이었음.

< 업체별 소비자불만 접수 건수('22.10.1.~'23.4.30.)\* >

업체명	1372	서울시	계	비율(%)
트렌디슈즈	53	32	85	30.1
쿠잉팩토리	45	16	61	21.6
슈스톱	12	46	58	20.6
쇼핑차트	13	34	47	16.7
플레이멀티	7	15	22	7.8
뉴욕파크	6	3	9	3.2
계	136	146	282	100.0

□ (불만 유형별) 배송·환급 지연이 63.1%(178건)로 가장 많았으며, 연락두절 29.8%(84건), 기타 7.1%(20건) 순으로 나타남.

< 불만 유형별 접수 건수('22.10.1.~'23.4.30.)\* >

불만 유형	1372	서울시	계	비율(%)
배송·환급 지연	98	80	178	63.1
연락두절	31	53	84	29.8
기타	7	13	20	7.1
계	136	146	282	100.0

- (브랜드별) 브랜드명이 확인된 상담 건(154건)을 분석한 결과, 나이키가 40.9%(63건)로 가장 많았고, 아디다스 26.0%(40건), 어그 17.5%(27건), 뉴발란스 12.3%(19건) 등의 순이었음.

< 브랜드별 소비자불만 접수 건수(22.10.1.~23.4.30)\* >

브랜드명	1372	서울시	계	비율(%)
나이키	20	43	63	40.9
아디다스	6	34	40	26.0
어그	19	8	27	17.5
뉴발란스	5	14	19	12.3
살로몬	1	2	3	2.0
아식스	1	1	2	1.3
계	52	102	154	100.0

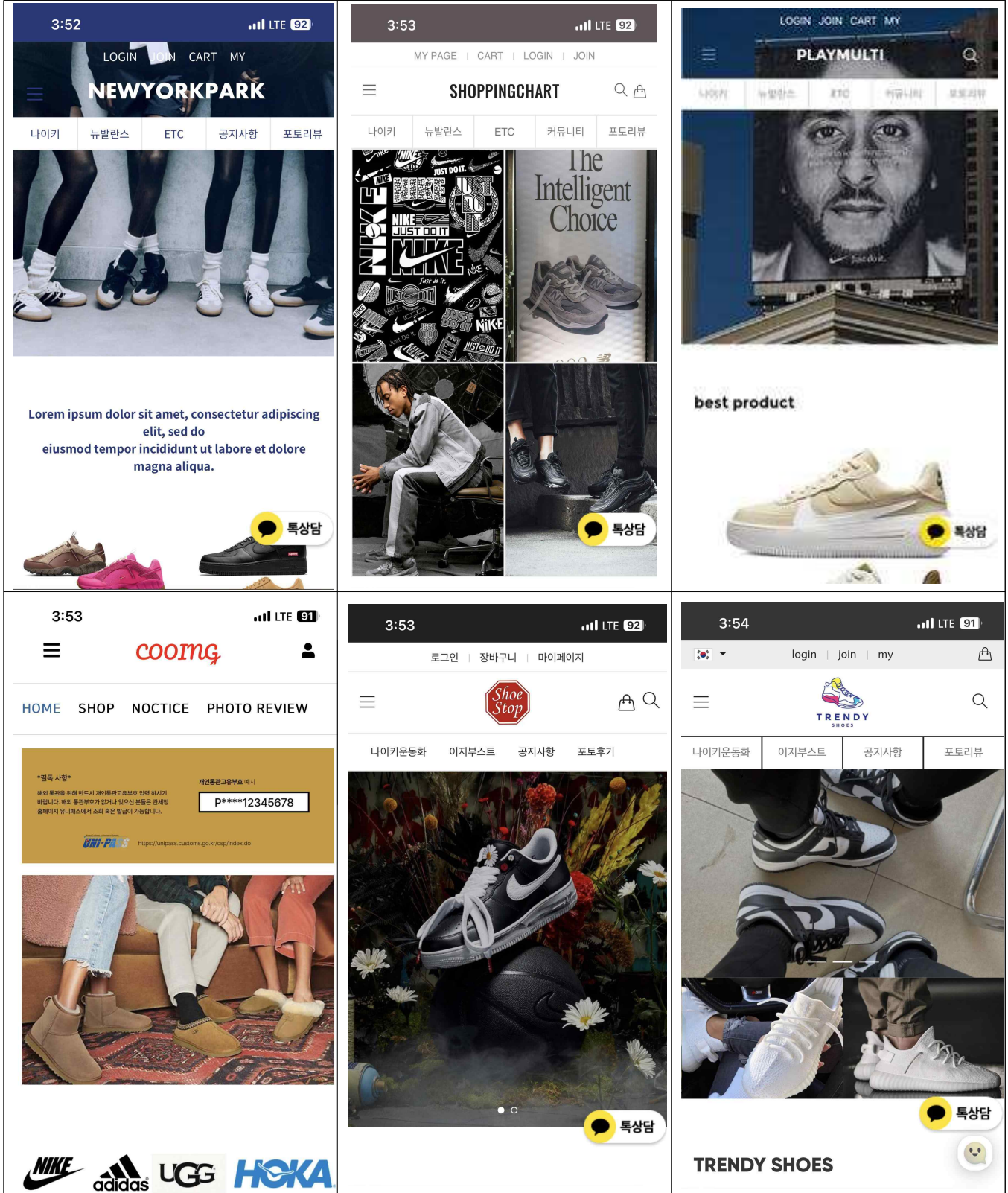
## 2 인터넷 쇼핑 피해 예방을 위한 소비자 주의사항

- 상품 구매 전 사이트 정보 확인하기
  - 시중보다 상당히 저렴한 거래조건을 제시할 경우, 피해다발업체일 가능성이 있으므로 서울시 전자상거래센터, 네이버블로그, 온라인 카페 등을 통해 소비자불만이 다발하는 업체인지 확인한다.
  - \* 서울시(전자상거래센터)에서는 피해 상담 접수 추이 등 온라인쇼핑몰 피해다발업체 공개기준에 부합할 경우, 피해다발업체로 등록하여 공개하고 있음.
- 상품 구매 시 가급적 계좌이체보다는 신용카드로 결제
  - 신용카드 거래일 경우 일정 조건에서는 보상이 가능하지만, 현금으로 금액을 지급한 경우 처리가 지연되거나 어려울 수 있다. 특히, 현금결제만 가능한 사이트는 가급적 이용하지 않는 게 좋다.
  - \* 신용카드 할부거래(20만원 이상, 3개월 이상 할부 결제) 시 신용카드사에 항변권 행사 가능
- 주문내역, 결제내역 등 거래관련 증빙서류를 보관
  - 소비자 피해 및 분쟁 발생 시 이를 입증하기 위해 인터넷 쇼핑몰에서 주문 내역, 결제내역 등의 증빙서류가 필요하므로 관련 자료를 보관하여 향후 분쟁에 대비할 수 있다.
- 사업자와 분쟁 발생 시 전문기관에 도움을 요청
  - 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 서울시전자상거래센터(ecc.seoul.go.kr) 또는 1372소비자상담센터(국번 없이 1372, www.ccn.go.kr)를 통해 상담을 신청한다.

< 붙임 2 >

# 소비자불만 유발 사이트

□ 온라인몰 메뉴 구성이 유사하고 취급상품 중 상당수 동일



□ 온라인몰에 등록된 중복 포토후기

<p>쇼핑차트</p>	<p>★★★★★ 5.0 (총 118개의 구매평)</p> <p>5점 4점 3점 2점 1점</p> <p>포토 구매평 모아보기</p> <p>구매평 (118) 상품을 구매하신 분들이 작성한 리뷰입니다. 구매평 작성</p>
<p>플레이멀티</p>	<p>★★★★★ 5.0 (총 117개의 구매평)</p> <p>5점 4점 3점 2점 1점</p> <p>포토 구매평 모아보기</p> <p>구매평 (117) 상품을 구매하신 분들이 작성한 리뷰입니다. 구매평 작성</p>
<p>뉴욕파크</p>	<p>★★★★★ 5.0 (총 117개의 구매평)</p> <p>5점 4점 3점 2점 1점</p> <p>포토 구매평 모아보기</p> <p>구매평 (117) 상품을 구매하신 분들이 작성한 리뷰입니다. 구매평 작성</p>
<p>쿠잉팩토리</p>	<p>포토후기 (8)</p> <p>BEST REVIEW ★★★★★ 김** 2022-12-26 오늘 받고 너무 너무 잘 신고 타드립니다 사랑님 덕분에 크...</p> <p>BEST REVIEW ★★★★★ 양** 2022-12-26 판매자님 너무 잘받았어요 크 크 다음에 또 들릴게요 후기...</p> <p>BEST REVIEW ★★★★★ 노** 2022-12-26 ㅋㅋㅋ 사랑님 배송 잘 받아보 고 후기 올립니다 ㅋㅋㅋㅋ...</p> <p>BEST REVIEW ★★★★★ 김** 2021-12-26 완전 강추합니다 그냥 보스랑 은 또 달라요 ㅋㅋㅋㅋ 슈프...</p>

쇼핑차트	플레이멀티	뉴욕파크