

우체국B2B

우체국B2B 판매교육센터 지침서

분쟁해결사례



목 차

1. 상품하자로 인한 반품
2. 표시광고
3. 상품 사용 후 환불요구
4. 판매가 오입력
5. 허위광고
6. 상품 오배송



상품하자로 인한 반품

분쟁 내용

1. 소비자가 상품사용 도중 제품의 하자로 AS를 받음
2. AS를 받은 이후 사용중 다시 동일한 제품의 하자 발생
3. 구매자는 AS를 거부하고 환불을 요청함

관계 법규

소비자 피해 보상 규정

- ① 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능 기능상의 하자 발생시 → 무상수리
- ② 수리 불가능시 → 제품교환 또는 구입가 환불
- ③ 교환 불가능시 → 구입가 환불

상품 사용 후 반품 요구

분쟁 내용

1. 상품을 구매한 후 사용해보니 마음에 들지 않아 반품을 요구함
2. 판매자는 이미 제품을 사용하였으므로 반품 및 환불을 거부함

관계 법규

제 17조 청약철회

② 소비자는 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제 1항의 규정에 의한 청약철회 등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제 6항의 규정에 따른 조치를 하지 아니하는 때에는 제 2호 내기 제 4호에 해당하는 경우에도 청약철회 등을 할 수 있다.

판매가격 오입력

분쟁 내용

1. 판매자가 상품의 판매가격을 뒤에 “0”을 빠뜨려 정상적인 판매가의 1/10에 등록하였음
2. 고객이 잘못 기재된 가격으로 상품을 구매함
3. 판매자는 구매자에게 즉시 연락을 취하여 양해를 구하고 상품의 취소를 요청함
4. 구매자는 이를 거부하고 상품을 발송하라고 함

관계 법규

전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률 제15조 ②
통신판매업자는 청약을 받은 재화 등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 그 사유를 소비자에게 지체없이 알려야하고, 선불식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

허위광고

분쟁 내용

1. 상품 상세설명에 먹으면 살이 빠진다고 적힌 내용을 믿고 상품을 구입함
2. 설명서대로 섭취하였으나 전혀 체중이 줄지 않았음
3. 구매자는 환불을 요구했으나 판매자는 환불 거부

관계 법규

전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률 제21조

① 전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

1. 허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

상품명과 상품정보 불일치

분쟁 내용

1. 판매자가 상품명과 상품의 상세정보를 불일치하게 등록
2. 판매자가 상세정보와 동일한 내용의 상품을 배송함
3. 구매자가 상품명을 믿고 상품을 구매하였는데, 받은 상품이 다르자, 상품을 반품하고 환불을 요청함
4. 판매자는 상세정보를 읽지 않은 구매자에게 책임을 물음

관계 법규

전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률 제21조

- ① 전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.
 1. 허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

상품 오배송

분쟁 내용

1. 판매자가 실수로 구매자가 주문한 상품과 상이한 상품을 배송함
2. 구매자는 상품의 교환에 따른 택배비용 부담

관계 법규

재화 등의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용이 다르게 이행된 경우에는 당해 재화 등을 공급받은 날부터 3월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.