

모바일상품권 관련 소비자 피해와 해결방법



모바일상품권의 시장규모가 해마다 커지고 있다. 통계청에 따르면 모바일상품권 시장 규모는 2017년 약 1조 2천억 원 정도였다가 지난해에는 2조 1천억 원을 넘긴 것으로 알려졌다. 가속화 되고 있는 언택트 시대와 정보통신기술 발달로 모바일상품권 유통시장 규모는 더욱더 확대될 것으로 짐작된다.

모바일상품권은 신유형 상품권의 일종으로 금액 등이 전자정보로 기록되어 있음이 기재된 증표가 모바일 기기에 저장되고, 이를 가맹점 등에 제시하여 물품이나 용역을 구매할 수 있는 상품권이다. 휴대전화를 보유한 사람이라면 인터넷이나 모바일 웹, 앱 등을 활용하여 별다른 어려움 없이 쉽게 이용할 수 있다는 것이 장점이다. 모바일상품권은 크게 금액형, 물품용역형으로 나뉜다. 취급분야도 외식, 영화, 뷰티, 레저, 주유, 게임, 각종예매 등 우리의 일상생활에 광범위하고 다양하게 활용되고 있다. 이렇게 모바일상품권 수요가 크게 확대되고 있는데도 표준약관 등 소비자피해구제 제도는 여전히 미흡하다. 사례를 통해 소비자피해와 해결방법을 알아보자.

인터넷에서 구매한 모바일상품권 유효기간 경과로 환급요청

소비자는 인터넷에서 치킨과 콜라 모바일상품권을 18,310원에 카드결제로 구입했다. 구입한 모바일상품권을 유효기간내에 사용하지 못해, 구입한 홈페이지 게시판에 환급을 요청하는 글을 남겼고, 판매자는 유효기간이 경과했기 때문에 환급이 불가하다는 답변을 했다. 소비자는 정말 환급이 불가한 것인지 상담센터에 문의해왔다.

•처리결과

신유형상품권 소비자분쟁해결기준에 의하면 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소멸시효(5년)이내에는 구매액의 100분의 90에 해당하는 금액이 반환가능하다. 상담센터에서 해당기준을 판매자에게 설명하고, 16,480원을 소비자에게 환급해 주는 것으로 처리했다.

물품형 모바일상품권 사용시 추가요금 요청

소비자는 선물받은 생크림케이크 모바일상품권을 친구집에 방문하는 길에 사용하려고 매장(프랜차이즈)에 방문했다. 모바일상품권과 동일한 케이크를 구입하고 상품권 결제를 요청하였더니, 업체측은 지점마다 가격이 다르다며 추가요금 5,000원을 요구했다. 소비자는 쿠폰과 동일한 케이크를 구매하는데 추가요금을 요구하는 것은 부당하다 생각했지만 5000원을 지불하고 케이크를 교환했다. 해당 매장의 설명대로 지역마다 다른 요금을 지불하는 것이 맞는지 상담해 왔다.

•처리결과

소비자에게 모바일상품권에 사용 가능 지점이 정확히 표시되어 있었는지, 지역마다 가격차이가 있어 추가요금이 발생할 수 있다는 안내가 있었는지를 확인하였으나, 확인이 어렵다고 하여 상담센터에서 모바일상품권 구매 사이트를 확인한 결과 “지점마다 가격이 달라 추가요금이 발생된다”는 표시는 없었다.

상담센터에서는 해당 매장에 연락하여 소비자가 선물 받은 쿠폰은 종류와 크기가 명확히 명시돼 있는 만큼 추가요금을 요구하는 것은 부당하다는 설명을 하고, 소비자에게 추가요금 5,000원을 환급해주도록 했다.

모바일상품권 사용료외에 추가요금 요구한 배달 치킨 업체

소비자는 치킨을 주문하면서 선물 받은 치킨 모바일상품권을 사용해 결제하려고 했다. 그런데 해당 치킨업체는 모바일상품권으로 결제시에는 추가요금 3,000원과 배달비 3,000원이 발생된다고 현금으로 6,000원을 요구하였다. 소비자는 배달료는 추가로 부담할 수 있지만, 상품권 사용시 추가요금을 현금으로 요구하는 것은 부당하다며 상담실에 문의해 왔다.

•처리결과

상담센터에서는 해당업체에 모바일상품권 이용시 추가요금을 요구하는 것에 대한 부당함을 설명했다. 업체측에서는 공식적으로 사용료 징수에 관해 정해진 기준이 없고 매장에서 자율적으로 결정하도록 하고 있으나, 향후 논의를 거쳐 소비자에게 불편을 끼치지 않도록 개선하겠다는 답변을 했다. 또한 소비자가 주문했던 매장도 본사에 지불하는 수수료가 커서 별도의 사용료를 징수했으나 앞으로는 배달료 이외에 별도의 수수료를 받지 않겠다고 하고 소비자에게 받은 추가요금 3,000원을 환급했다.



모바일상품권 주의사항

- 구매가격, 유효기간, 사용조건을 잘 확인한다.
- 사용가능한 가맹점과 예외조건을 꼼꼼히 확인 한다.
- 유효기간 만료 시 또는 잔액 환불조건이나 방법을 확인한다.
- 지급보증 및 피해보상보험계약 여부를 확인한다.

