

해외직구 늘어가는데 분쟁 해결은 '막막'

(직접구매)

올해 5월까지 630만건 이용...동 기간 대비 51% 증가
불만건수 2012년 1181건→작년 1551건 31% 급증
해외구매 지원센터 구축 등 정부 각종 대책 수립 마련



국내 소비자들의 해외 직접구매(해외직구)가 폭발적으로 성장하면서 소비자와 해외 판매사업자 간의 분쟁도 늘어나, 관계당국이 피해예방과 피해구제 방안을 마련키로 했다.

7일 공정거래위원회와 관세청에 따르면 지난해 해외직구 이용건수는 1000만건, 거래금액은 10억달러를 각각 돌파했다. 2010년 205만건, 2억2000만달러이던 이용규모는 2012년 510만건, 4억9000만달러로 증가했으며 지난해는 1115만건, 10억400만달러를 기록했다. 올 들어 5월까지 해외직구를 통해 국내에 들어온 물품은 630만건으로 작년 같은 기간에 비해 51% 증가했다.

이용 증가에 따라 소비자불만도 많아졌다. 소비자원에 접수된 해외직구에 대한 소비자 불만건수는 2012년 1181건에서 2013년 1551건으로 늘어났다. 소비자원이 최근 2년간 해외직구 구매 경험이 있는 1000명을 대상으로 조사한 결과 조사 대상자의 40%가 불만과 피해 경험을 갖고 있었다.

배송 지연이나 분실 등 배송 관련 피해가 35%로 가장 많았고 제품이 불량하거나 파손된 경우도 25%로 뒤를 이었다. 해외직구의 10% 정도를 차지하는 현금 결제의 경우 사업자 연락 두절, 사이트 폐쇄, 미배송 등 사기성 소매품에 의한 피해에 취약하고 분쟁이 발생했을 때의 해결도 어려운 상황이다.

수입물품을 판매처에 반품하고 환불받으려는 수요가 증가하면서 세관에 환급을 신청하는 사례도 증가하고

있다. 관세사를 통한 전자상거래 환급건수는 2010년 127건에서 2012년 952건, 지난해 1039건으로 증가했다. 올 들어 6월까지의 833건을 기록했다. 최근에는 한류 열풍으로 해외소비자의 역직구로 증가하고 있어 국내사업자와 해외소비자 간의 분쟁도 늘어날 것으로 예상된다.

공정위는 하반기 중에 국내 소비자를 타깃으로 쇼핑물을 운영하는 해외 사업자와 해외 소비자를 대상으로 하는 국내 쇼핑물 사업자를 대상으로 소비자의 이용실태와 피해유형을 분석한 뒤, 국내 소비자와 국내 사업자에 유리한 쪽으로 분쟁을 해결할 수 있는 방안을 마련키로 했다. 국내법 적용이 어려운 경우에 대해서는 분쟁 해결 플랫폼의 운영주체에 따른 유형(민간·공공기관·제3의 형태 등)별로 장단점을 분석해 국내 현황에 가장 알맞은 유형을 찾아볼 계획이다. 공정위는 이 같은 분쟁해결 모델이 해외 소비자를 대상으로 영업하는 국내 사업자도 이용할 수 있다고 내다봤다.

한국소비자원은 해외직구, 역직구, 병행수입 등의 종합적인 해외거래를 지원할 수 있도록 해외거래 소비자 지원센터를 하반기 중에 구축할 예정이다. 또 해외직접구매 가이드라인을 마련하고 문제가 된 사이트에 대해 감시활동을 지속한다. 관세청은 통관포털(UNI-PASS)을 정비해 해외직구 물품의 수입신고 내역이 수출신고서에 자동으로 입력되도록 해 개인이 수출신고서를 보다 손쉽게 작성할 수 있도록 지원하기로 했다.

/김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr

상품 받아 보니... 광고에 속았네

소비자연맹 불만사례 발표
허위·과장·용량 부족 일수

직장인 이모씨는 중복에 품보신용으로 먹으려고 온라인 쇼핑몰에서 즉석 전복삼계탕을 샀다. 인터넷에서 분상품 성분 표시에는 '닭 50%, 전복 3.33%' 라고 적혀 있었는데 막상 받은 제품에는 '닭 35.5%, 전복 1.7%'라고 표시돼 있어 속은 느낌이였다.

이처럼 식품의 온라인상 제품 설명과 실제 성분 표시가 다르거나, 식품의 허위·과장광고로 인한 소비자 불만이 증가하고 있다.

한국소비자연맹은 1372 소비자상담센터가 접수한 식품 표시·광고 관련 소비자 불만이 2012년 738건에서 지난해 822건으로 늘었다고 지난 2일 밝혔다.

올해 상반기에 접수한 불만 상담 건수도 689건에 달해 지난해 같은 기간보다 57.3% 증가했다. 이 가운데 허위·과장광고에 대한 불만이 401건(58.2%)으로 가장 많았다. 표시량보다 실제 용량 부족(237건·34.4%), 성분 표시 오류(35건·5.1%)가 그 뒤를 이었다.

식품 종류별로는 건강식품이 364건(52.8%), 생선·과일·곡류 등 농축수산물 183건(26.6%), 과자·음료·육가공품 등 가공식품 98건(14.2%) 순이었다.

예를 들면 팔도 불낙볶음면과 삼양 불닭볶음면은 각각 상품명과 제품 사진에 낙지와 닭이 포함돼 있으나, 액상 스프 중 이 재료의 비율은 각 0.7%(내용량 0.7g), 0.85%(내용량 0.9g)에 그쳤다.

아워홈 손수갈비탕은 표시된 소갈비 내용량이 18%로 90g이 들어있어야 하지만 실제 양은 65.8g이었다.

한편 과대·과장광고 관련 불만 중에는 주로 섭취 효과를 '뽕뽕'한 건강식품이 많았다고 연맹 측은 전했다.

/연합뉴스



낙지사진이 제품 포장지에는 크게 들어가 있지만 실제 함량은 0.7%인 팔도 '불낙볶음면'.

억울한 거래 공정위 신고하세요

올해 분쟁조정 1157건 처리
비용 없고 신속 해결 '인기'

A씨는 지난해 치킨 가맹본부인 B사와 계약을 체결하고 4억2000만원의 투자비용을 들여 가맹점을 열었다.

하지만 계약 체결 과정에서 B사가 제시했던 예상매출 정보에 비해 실제 매출액은 턱없이 부족했다. 이에 A씨는 공정거래위원회에 분쟁 조정을 신청했고, 조정 끝에 가맹계약을 해지하고 투자비용 전액을 돌려받았다.

공정위는 한국공정거래조정원, 한국공정경제연합회, 대한건설협회, 중소기업중앙회 등의 분쟁 조정을 통해 올해 상반기에 1천157건을 처리하고 563억원의 경제적 성과를 거뒀다고 지난 5일 밝혔다.

상반기 분쟁조정 접수 건수는 1280건으로 작년 같은 기간(1천161건)보다 119건(10.2%) 증가했다. 처리건수(1157건)는 작년 같은 기간(1088건) 대비 69건(6.3%) 늘었다.

공정위 관계자는 "건설경기 침체로 하도급 분쟁이 늘어났다 비용을 들이지 않고 분쟁을 신속하게 해결할 수 있는 조정제도의 장점이 많이 알려지면서 접수·처리 건수가 늘어난 것으로 보인다"고 말했다.

경제적 성과 563억원은 피해구제액과 절감된 소송비용 등을 합한 것이다.

분야별로는 하도급 분야가 688건으로 가장 많이 접수됐고 가맹(297건), 공정거래(242건) 등의 순이었다.

분쟁조정 기관별로는 한국공정거래조정원의 접수 사건이 1022건으로 대부분이고 한국공정경제연합회(125건), 대한건설협회(110건), 중소기업중앙회(22건)가 뒤를 이었다.

분쟁조정 신청 취하 등으로 조정이 중단된 경우를 제외하고 절차가 끝까지 진행된 716건 중 85%(610건)가 최종적으로 조정이 성립돼 작년 같은 기간(88%)보다 3%포인트 감소했다. 사건의 평균 처리 기간은 35일이었다.

/연합뉴스

일부 아동복서 환경호르몬 검출... 고가브랜드도 다수

녹소연 7~8세 남아용 청바지 23개·셔츠 22개 조사

세계 성분 등 인증 기준치 초과...어린이 건강 우려

일부 아동용 의류에서 내분비계 장애물질(환경호르몬)이 검출됐다.

녹색소비자연대는 전순욱 의원실과 함께 올여름 신상제품으로 출시된 7~8세 남아용 청바지 23개, 셔츠 22개 제품에 대해 안전성 조사를 진행한 결과, 닥스키즈, 베베, 알로봇, 타미힐피키즈, 폴스미스주니어 등 12개 브랜드의 옷에서 내분비계 장애물질인 노닐페놀에톡시레이트(NPEO)가 검출됐다고 7일 밝혔다.

이 중 베베와 알로봇의 경우 유럽 섬유 환경 인증기준의 기준치(250mg/kg)보다 4배 이상 많은 10321mg/kg, 1059mg/kg이 각각 검출됐다.

특히 베베 제품에서는 옥티페놀에톡시레이트(OPEO) 성분도 나왔다. 세정제에 주로 사용되는 NPEO는 위해성 우려 탓에 유럽의 경우 2003년 사용을 제한한 물질이다. 전체 45개 중 7개 제품은 국가기술표준원의 안전·품질표시 기준에 부적합한 것으로 조사됐다.

ASK주니어 셔츠는 납 성분이 기준치(90mg/kg)의 14배인 1285mg/kg 검출됐고, 닥스키즈, 리틀뱅크, 빅애플키즈, 아르마니주니어, 트윈키즈 등 5개 브랜드의 청바지는 pH(수소이온농도가 기준치(4.0~7.5)보다 높은 8.0으로 나타났다.

또 25개 제품은 작은 부품에 대한 취급 주의사항을 표시하지 않았고, 13개 제품은 한국소비자원의 섬유환경기준(일광견뢰도·마찰견뢰도)에 미달했다.

한편 조사대상 청바지 23개의 가격은 2만9000원부터 18만원까지 다양했다. 이 가운데 품질이 우수한 제품은 아워큐주니어(2만9900원), 짐보리(4만3000원), 캔비즈(3만6293원) 등이었다.

셔츠 23개의 가격은 1만6171원부터 11만6704원으로 다양했으며, 이 중 블루테일(9만9665원)과 트리시(2만9900원) 등의 품질이 우수했다.

녹소연은 소비자 안전을 위해 pH, 납 함량, 내분비계 장애물질이 검출된 의



류를 생산한 업체가 품질 개선 노력을 기울여야 한다고 강조했다. 또한 세계적으로 사용금지나 제한된 NPEO와 OPEO 성분에 대한 기준 마련도 필요하다고 지적했다.

녹소연 관계자는 "품질경영 및 공산품 안전관리법에 따른 표시가 제대로 안 돼 있거나 안전품질 표시기준을 위반한 제품은 국가기술표준원에 조치를 건의할 계획"이라고 말했다.

/연합뉴스

착하고 정직한 먹거리를 위해
직접 검증하다!

먹거리 X파일

매주 금요일 밤 11시

MC 김진 채널A기자

http://tv.ichannela.com/culture/xfile
02 2020 3333~4

CHANEL

[광주] 남구 서구 광산구 동구 북구 (CMB) **18**

[광주] 동구 북구(광주방송) **20**

순천 여수 여천 광양 고흥 **14**

나주 화순 보성 담양 구례 곡성 **18**

목포 신안 무안 강진 완도 **16**

해남 영암 진도 장흥

스카이라이프 **13**

IPTV **18**

채널A

www.ichannela.com