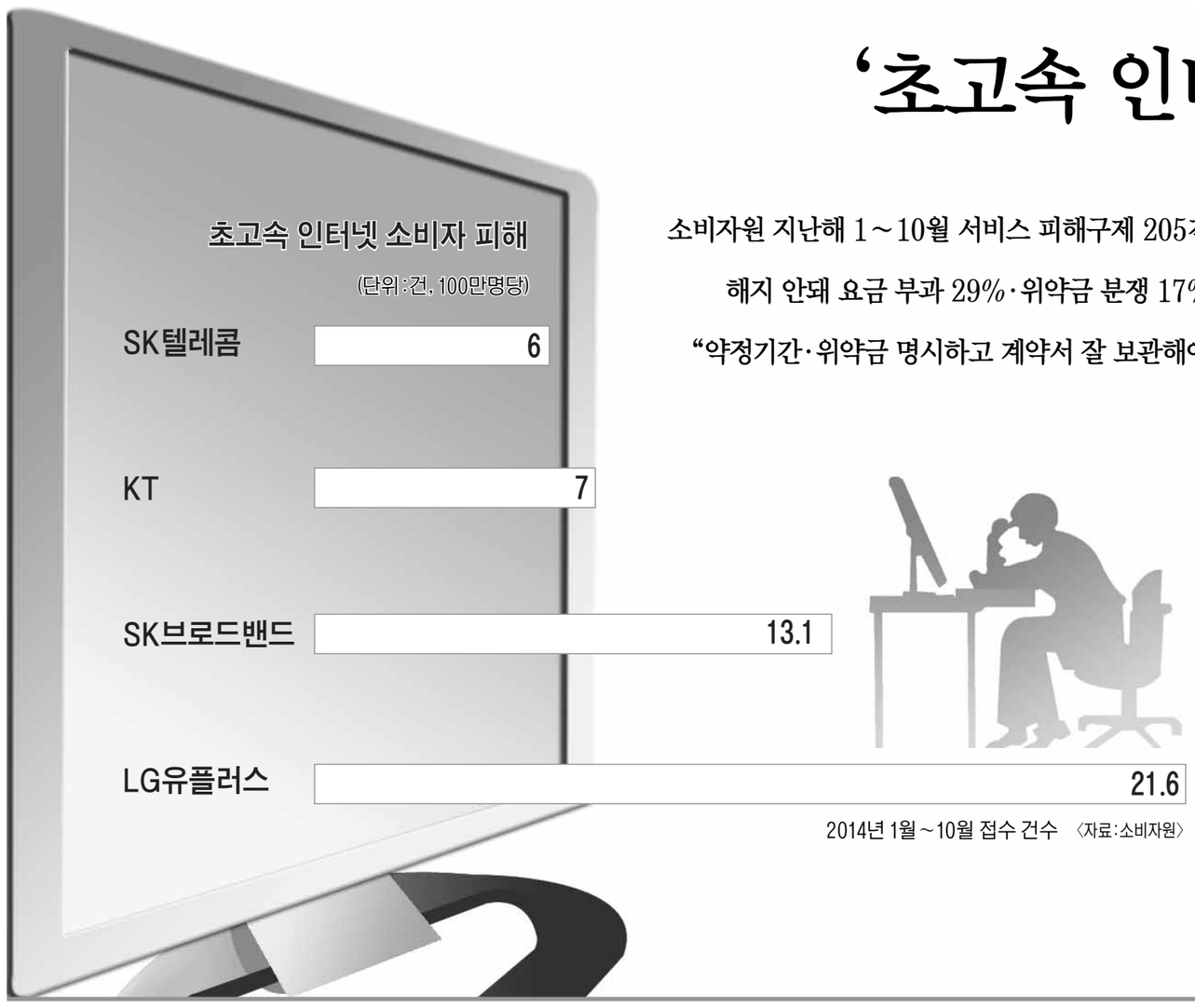
‘초고속 인터넷’ 초고속 가입…초저속 해지

소비자원 지난해 1~10월 서비스 피해구제 205건
해지 안돼 요금 부과 29%·위약금 분쟁 17%
“약정기간·위약금 명시하고 계약서 잘 보관해야”



\# 직장인 김모씨는 2012년 6월 한 통신사의 초고속 인터넷 서비스에 가입했다. 그런데 최근 접속이 잘 되지 않아 장비를 바꿨다. 그런데도 계속 접속이 안 돼 해지 신청을 했다. 그랬더니 업체에서 30만원을 물어내라고 했다. 아직 약정 기간이 남아 있으니 위약금을 내야 한다는 황당한 통보였다.

\# 40대 여성 박모씨는 지난해 6월 통장을 정리하다가 깜짝 놀랐다. A사의 초고속 인터넷 서비스 요금이 다달이 빠져나가고 있었던 것이다. 박씨는 재작년 4월 A사의 서비스를 해지하고 B사에 새로 가입했다. 서비스 약정 기간이 끝난 터라 A사는 순순히 기기를 회수해 갔다. 그런데 알고 보니 1년이 넘도록 해지가 안 돼 꼬박꼬박 돈을 물고 있었던 것이다.

최근 집집마다 인터넷을 쓰면서 ‘호갱’(호구와 고객의 합성어) 취급을 당하는 피해 고객들이 늘고 있다. 한국소비자원은 지난해 1~10월 접수한 초고속 인터넷 서비스 피해 구제가 205건이라고 지난 20일 밝혔다. 전년 같은 기간(161건)보다 27.3% 늘었다. 이 가운데 시장점유율 상위 4개 사업자 관련 피해 170건을 분석한 결과 가입자 100만명당 피해 소비자가 가장 많은 사업자는 LG유플러스로 21.6건이었다. 그 뒤는 SK브로드밴드(13.1건), KT(7건), SK텔레콤(6건) 순이었다.

피해 유형별로는 해지 관련이 가장 많았다. 박씨 사례처럼 해지가 제대로 처리되지 않아 요금이 계속 부과되는 등 해지와 관련된 분쟁이 29.4%를 차지했다. 약정 기간 안에 계약을 해지해 일어나는 위약금 분쟁도 17.1%였다. 계약 당시 설명과 다르게 요금이 청구돼 발생한 부당요금 청구 분쟁(14.1%)도 적지 않았다.

이런 피해가 끊이지 않는 것은 대형 통신사 간 고객 유치 경쟁으로 소비자가 기존 계약을 해지하는 경우가 많고 약정 기간 설정이나 TV·휴대전화와의 결합 등으로 상품 구조가 다양해져 계약 내용이 복잡해졌기 때문으로 풀이된다. 초고속 인터넷 소비자 피해 170건 중 환급, 계약 해제, 배상 등 합의가 이뤄진 경우는 68.9%였다.

사업자별 피해 구제 합의율은 KT가 56.1%로 가장 낮았다. 가장 높은 곳은 LG유플러스로 79.7%였다. SK텔레콤은 75%, SK브로드밴드는 67.6%로 나타났다.

소비자원은 “서비스에 가입할 때 약정 기간과 위약금 등 주요 내용을 계약서에 반드시 명시하고 계약서 사본을 잘 보관해야 한다”며 “해지 신청 후에는 정상 처리됐는지 확인하는 것이 좋다”고 조언했다. LG유플러스와 KT 측은 “전체 민원 발생 수준은 매우 미미하다”고 해명했다.

/김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr

국물 면요리, 나트륨 범벅

짬뽕 1그릇만 먹어도 1일 권장량의 1.8배

겨울에 즐겨 먹는 따끈한 국물 면 요리에 나트륨이 지나치게 많이 들어 있는 것으로 나타났다.

녹색소비자연대는 서울시보건환경연구원에 의뢰해 서울지역 50개 음식점에서 파는 우동, 짬뽕, 해물칼국수의 나트륨 함량을 조사한 결과를 22일 발표했다.

3개 메뉴의 1인분당 평균 나트륨 함량은 각각 2298.7㎎, 3780.7㎎, 2671.1㎎으로 세계보건기구(WHO)가 정한 나트륨 1일 권장 섭취량인 2000㎎을 모두 초과했다.

특히 짬뽕은 한 그릇만 먹어도 나트륨 1일 권장섭취량의 약 1.8배를 섭취해 나트륨을 과다 섭취할 우려가 있다.

조사한 짬뽕 가운데 나트륨이 가장 많이 든 짬뽕은 1인분에 5769.9㎎나 들어 있어 1일 권장 섭취량의 2.9배에 달했다.

한편 칼륨은 체내에서 나트륨과 상호작용을 해 나트륨의 배설을 도와주는 영양소로 WHO는 100㎎ 이상 섭취하도록 권고하고 있다. 나트륨과 칼륨의 섭취 비율을 1대 1에 가깝게 유지하는 것이 좋은 것으로 알려졌다. 그러나 이번 조사 대상 메뉴의 나트륨과 칼륨 비율은 우동 8.8대 1, 해물칼국수 4.8대 1, 짬뽕 4.3대 1로 나타났다.

녹색소비자연대는 “면 요리에는 밥보다 소금이 많이 들어가므로, 칼륨이 많이 든 채소 등 다른 재료를 충분히 같이 섭취하는 것이 좋다”고 당부했다. /연합뉴스

오렌지 주스는 ‘설탕 주스’

‘고칼슘 오렌지’ 1잔만 마셔도 1일 권고량 47%

시중에서 판매되는 오렌지주스의 설탕 함량이 지나치게 많은 것으로 나타났다.

소비자원이 최근 시판중인 오렌지 과일 주스(과즙 함량 95% 이상) 11개·오렌지 과일음료(과즙 10% 이상 95% 미만) 4개 등 오렌지주스 15개 제품을 대상으로 조사한 ’품질비교·가격정보’에 따르면 오렌지 주스의 당 함량(1인 제공량 200ml 기준)이 비교적 높은 것으로 드러났다.

오렌지과일주스의 당류 함량은 1회 제공량당 평균 18.95g으로 나타났다. ’고칼슘오렌지100(웅진식품)’이 23.51g으로 가장 많았고, ‘델몬트오렌지100(롯데칠성음료)’이 15.17g으로 가장 적었다.

오렌지 과일음료의 경우는 평균 15.22g으로 ‘썬키스트후레쉬오렌지(해태음료)’가 18.55g으로 가장 많은 것으로 나타났다.

특히 ‘고칼슘오렌지’는 1잔만 마셔도 세계보건기구(WHO) 1일 섭취권고량(50g)의 47%나 섭취하게 되는 것으로 드러났다.

소비자원 관계자는 “조사대상 15개 중 11개 제품이 단맛을 높이기 위하여 백설탕, 액상과당 등을 제조 과정에서 첨가하는 것으로 나타났다”며 “가공식품 중 특히 음료류를 통한 설탕 섭취가 늘고 있는 만큼 지속적인 저감화 정책을 추진하고 제조 과정에서 설탕 추가 첨가를 자제하도록 노력해야 한다”고 강조했다.

비타민C는 오렌지 과일주스의 경우 48.67~147.98mg으로 평균 87.24mg을 함유하고 있는 것으로 나타났다. ‘썬키스트훼미리멀티비타100오렌지(해태음료)’가 147.98mg으로 가장 많았고 ‘365유기농아침오렌지주스(서울우유)’는 48.67mg으로 가장 적은 것으로 나타났다. 오렌지 과일음료의 경우는 평균 61.99mg을 함유한 것으로 나타났다.

한편 이번 조사에서 ‘델몬트콜드오렌지’, ‘델몬트스카시오렌지’, ‘썬키스트후레쉬주스박스오렌지100’, ‘썬키스트훼미리멀티비타100오렌지’, ‘썬키스트후레쉬오렌지’ 등 5개 제품의 나트륨함량 표시가 기준에 부적합했다.

오렌지 주스제품은 나트륨의 측정값이 표시량의 120% 미만이어야 함에도 일부제품은 5배 이상 차이가 났다. /김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr

부엌칼로 티타늄 절단?

공정위, 과장광고 제이커머스에 과태료

공정거래위원회는 제이커머스와 볼보자동차코리아의 거짓·과장광고를 적발했다고 최근 밝혔다.

공정위에 따르면 쇼핑업체인 제이커머스는 2013년 1~4월 케이블방송, 인터넷 쇼핑몰 등에서 부엌용 칼인 ‘100년 장미칼’을 판매하면서 이 칼로 티타늄 골프채, 무쇠자물쇠 등을 자를 수 있는 것처럼 광고했다.

하지만 광고 속에서 사용된 골프채나 자물쇠는 티타늄이나 무쇠보다 무른 재질로 만들어진 제품인 것으로 조사됐다.

볼보자동차코리아는 2013년 3~9월 책자를 통해 ‘2013년식 V40’ 차량을 광고하면서 이 차량에 ‘어댑티브 크루즈 컨트롤(ACC) 및 큐 어시스트’ 기능이 있는 것처럼 광고했다. 이는 운전자가 설정한 속도로 차량이 달리면서 앞 차와의 거리에 따라 자동으로 가속, 감속, 정지하도록 하는 기능이다. 하지만 2013년식 V40 모델에는 이 기능이 장착되지 않은 것으로 조사됐다.

공정위는 제이커머스에 시정명령을 내리고 과태료 500만원을 부과하면서 공정위 제재를 받았다는 사실을 인터넷 홈페이지에 7일간 게재하도록 했다.

볼보자동차코리아에는 시정명령과 함께 공정위 제재를 받았다는 사실을 중앙 일간지를 통해 한차례 공개하라고 했다. /연합뉴스