

메르스에 잇단 예약취소... 위약금 분쟁 늘어

한국소비자원, 여행·학원 등 상담 2288건 접수 천재지변·재난 해당 안돼 무상 취소 놓고 갈등

지난해 12월 일찌감치 강원도 춘천의 유명 호텔을 예약한 김모(40)씨는 최근 해당지역에도 메르스(중동호흡기증후군) 확진환자가 발생하자 지난 6일 예정됐던 여행을 미뤘다. 김씨는 서둘러 지난 3일 호텔 측에 예약 연기를 요청했지만 거절당했다. 오히려 호텔 측은 "선입금한 6만원은 돌려줄 수 없고, 별도로 위약금을 내야 한다"고 요구했다. 김씨는 호텔 측과 위약금 지급 여부를 놓고 아직도 다투고 있다.

직장인 이모(51)씨는 이달 말 아버지의 칠순연을 열 예정이었다. 하지만, 메르스 사태가 좀처럼 나아지지 않고 확산됨에 따라 취소하기로 결정했다. 소비자분쟁해결기준에 따르면 총 이용대금의 10%를 위약금으로 지불해야 하지만, 업체 측에서는 100% 위약금을 요구했다. 당초 이씨와 계약 당시 계약서 상 위약금으로 100% 대금 완납해야 한다는 내용이 담겨 있다는 것. 결국 이씨는 업체의 부당함에 대해 상담하기 위해 소비자단체를 찾았다.

메르스 사태가 장기화되면서 행사장, 음식점, 숙박업소 등에 대한 예약취소가 줄을 잇고 있다. 메르스를 천재지변이라고 봐야한다는 소비자는 무상 취소를 원하고, 업체는 이를 거부하면서 이에 따른 분쟁도 늘고 있는 것이다.

한국소비자원에 따르면 보건복지부가 메르스 관련 대응 조치 강화안을 발표한 지난달 21일부터 이달 14일까지 메르스 관련 소비자 상담이 2288건 접수됐다고 18일 밝혔다.

지난달 21일부터 말일까지 9건에 불과했던 상담건수는 이달 1일부터 7일까지 1322건으로 급격하게 늘었다. 8일부터 14

일까지는 957건으로 다소 줄어드는 추세지만 여전히 높은 수준이다.

접수 사례를 살펴보면 해외여행 관련 상담이 가장 많았고 외식과 펜션, 국내여행 등이 뒤를 이었다. 이들 대부분은 환불과 위약금 관련 문의였다고 소비자원은 밝혔다.

실제로 메르스 사태로 학생들의 수련회를 취소한 데 따라 위약금을 지불해야 하는 지에 대한 문의에서부터 각종 연회 등 행사 취소로 행사복 대여계약에 대한 취소 절차 문의까지 다양한 사례가 접수됐다.

또 메르스로 인해 학원, 태권도장 등 휴원 기간 동안 수강료 환불을 학원측에 요구하는 경우도 있었다.

문제는 갑작스런 소비자들의 취소 문의에 업체측도 무작정 손해를 보며 취소해줄 수도 없어 난감하다는 점이다. 현행 소비자분쟁 해결기준에 따르면, 메르스로 인한 예약 취소는 소비자 귀책사유에 포함된다.

이 경우 소비자가 예정일 90일 전까지 계약 해제를 통보하지 않으면 총비용의 10~35%를 배상해야 한다.

소비자원 관계자는 "메르스가 천재지변이나 재난이라고는 볼 수 없어 예약 취소 시 위약금을 내야 한다"며 소비자들의 신중한 선택을 당부했다.

그는 또 "분쟁이 발생하면 소비자분쟁 해결기준에 근거해 양 측이 합의하는 게 가장 좋지만, 권고사항일 뿐 지침이다 보니 이를 악용하는 일부 업체의 부당한 요구에는 공정거래위원회로 불공정 약관 심사를 청구해 소비자 권리를 보호받을 필요가 있다"고 말했다.

김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr



중동호흡기증후군(메르스)의 여파로 해외 여행을 계획했던 내국인과 국내 여행을 하려던 외국인들의 항공기 예약 취소 잇단 가운데 17일 인천국제공항 입국장이 한산한 모습을 보이고 있다. /연합뉴스

영국 테스코, 홈플러스 매각 추진 개인정보 불법매매 피해자 방치

한국소비자단체협의회 구제방안 촉구 서신 보내

한국소비자단체협의회가 국내 유통업체의 모기업인 영국 테스코사에 개인정보 불법매매사건에 대한 구제방안을 마련을 촉구했다.

한국소비자단체협의회는 최근 홈플러스의 모기업인 영국 테스코사에 개인정보 불법매매사건에 대한 구체적인 구제방안을 마련해달라는 서신을 보냈다고 18일 밝혔다.

한국소비자단체협의회에는 소비자교육중앙회, 한국어성소비자연맹, 한국YWCA연합회, 한국소비자연맹, 소비자시민모임, 한국소비자교육원, 한국YMCA전국연맹, 녹색소비자연대, 한국소비생활연구원, 한국부인회 총본부 등 10개 단체가 소속돼 있다.

이들은 서신에서 "한국 홈플러스를 매각하기에 앞서 지금까지도 개인정보 불법매매사건의 피해 소비자를 구제하기 위한 구체적인 방안을 마련해야 한다"며 "테스코는 세계적인 기업으로서 홈플러스의 불법행위로 인한 피해 소비자구제를 1순위 과제로 두고 이를 해결하는 모습을 보여야 한다"고 강조했다.

이어 "테스코와 한국 홈플러스가 개인정보 불법매매 피해 소비자를 방치하고 있는 가운데 한국 홈플러스 매



각 소식에 당혹감을 감할 수 없다"며 "한국에서 홈플러스를 애용했던 소비자들을 실망시키지 말아달라"고 덧붙였다.

홈플러스는 이마트에 이어 국내 2위의 시장점유율을 차지하고 있는 대형 마트로, 현재 영국 최대 유통업체인 테스코가 지분 100%를 소유하고 있다. 테스코는 최근 홈플러스의 매각을 결정, 올해 말까지 주식매매계약을 체결하는 것을 목표로 일정을 진행하고 있다.

김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr

보험사 크기와 소비자 만족도는 반비례

금융소비자연맹 지난해 분석 소형보험사 유지율이 더 높아

금융소비자연맹은 지난해 소형 보험사의 계약 유지율이 더 높았다고 나타났다. 지난해 17일 밝혔다.

이에 따르면 지난해 보험사의 2년차 계약 유지율은 BNP파리바카디프생명(95.1%)과 농협손해보험(91.0%)이, 3년차 계약 유지율은 카디프생명(91.1%)과 더케이손해보험(86.0%)이 가장 높았다.

금융연은 보험 계약 유지율이 높은 곳이 소비자 만족도가 높다고 설명했다.

2년차 평균 계약 유지율은 생명보험사가 81.1%, 손해보험사가 81.3%로 비슷한 수준이었으나, 3년차 평균 계약 유

지율은 생명보험사가 67.1%로 손해보험사(65.6%)보다 1.5%포인트 높았다.

생명보험사 중에선 ACE생명과 PCA생명이 2년차, 3년차 계약율이 모두 50%를 밑돌아 최하위권에 머물렀다. ACE생명의 2, 3년차 계약 유지율은 각각 49.3%, 35.3%였고 PCA생명은 각각 48.0%, 42.7%였다.

손해보험사의 2년차 계약 유지율은 모두 70% 이상이었고, 3년차 계약 유지율에서만 롯데손해보험이 51.8%로 가장 낮았고 MG손해보험(53.0%), ACE손해보험(57.2%)도 하위권으로 처졌다.

이거욱 금융연 사무처장은 "초장기 상품인 보험의 계약 유지율이 낮은 것은 문제가 있다는 뜻"이라며 "계약 유지율이 낮은 보험사에 대해 금융당국이 검사를 실시해야 한다"고 말했다. /연합뉴스

대형극장 스낵코너 폭리·역지 광고 시청 불만...공정위, 조사 착수

시중가보다 팝콘 8배 비싸 광고도 상영시간에 포함시켜

대형 멀티플렉스 영화관들이 스낵코너에서 폭리를 챙기고 관람객에게 역지로 광고를 보도록 해 왔다는 지적이 나오자 공정거래위원회가 본격 조사에 착수했다.

공정위는 멀티플렉스 영화관의 불공정 거래 혐의에 대해 조사 중이라고 18일 밝혔다. 조사 대상은 영화상영 업체 1~3위인 CGV, 롯데시네마, 메가박스 등 멀티플

렉스 영화관 업체 3곳이다.

공정위는 2013년 기준 90.1%의 시장을 점유한 이들 세 업체가 독과점 수준의 시장지배적 지위를 남용해 공정거래법을 위반했는지를 따져보고 있다.

팝콘과 음료를 시중가보다 훨씬 비싸게 파는 스낵코너가 우선 문제로 꼽힌다. 한국소비자단체협의회가 작년 이들 3사의 스낵코너 상품 원가를 분석한 결과를 보면 큰(라지) 사이즈 기준 팝콘값은 원재료 가격(613원)의 8.2배인 5000원이었다.

이들 영화관은 3D 안경 끼워팔기 혐의

도 받고 있다. 3D 영화티켓은 관람시 필요한 전용 안경값을 포함, 일반 영화 관람료보다 최대 5000원까지 비싸게 판매된다. 하지만 안경이 소비자 소유가 되는 점을 명백하게 알리지 않고 있다. 특히 영화가 끝나면 출입구에 수거함을 설치해 놓고 안경을 무상으로 회수하고 있는 실정이다.

공지된 영화 상영시각을 10~20분 넘기면서까지 광고를 보여주는 행태도 조사 대상이다. 이 때문에 영화 시작시간에 맞춰 입장한 고객들은 원하지 않아도 광고를 볼 수밖에 없다. 이들 영화관은 광고 시간을

영화상영 시간에 더해 표기하는 하, 예고편과 무관한 상업광고 시간이 얼마나 되는지도 전혀 알리지 않고 있다.

지난 2월 참여연대 등 시민단체들은 기자회견을 열어 이 같은 문제점을 지적한 뒤 공정위에 신고서를 제출했다. 공정위는 이들 사안을 면밀히 조사할 필요성이 있다고 보고 2개 부서가 함께 말도록 했다.

공정위 관계자는 "사실관계를 확인하기 위해 조사대상 업체 3곳에 자료를 요청했다"며 "속도감 있게 조사를 진행할 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

CHANNEL A

[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