



보도 일시	배포 후 즉시 사용	배포일	2022. 12. 2.(금)
담당 부서	경기지원 주택공산품팀	담당자	박두현 팀 장 (031-370-4711) 김민정 조정관 (031-370-4717)

'벤스가구' A/S · 배송 지연으로 인한 피해 주의

한국소비자원(원장 장덕진)은 최근 인터넷 쇼핑몰과 오프라인 전시장에서 가구를 판매하는 '주식회사 벤스코리아(이하 '벤스가구', <https://www.bens.co.kr>)'와 관련한 소비자피해가 급증하고 있어 소비자 피해주의보를 발령했다.

해당 업체는 온·오프라인을 통해 소비자들에게 가구를 판매하고 있으나 내부 경영악화로 인해 A/S 및 배송 지연 등의 피해를 발생시키고 있다.

주요 피해 유형은 A/S·배송·환급 지연이며, 현재 카드 결제는 이용이 중단된 것으로 확인되었다. 그러나, '무통장입금' 방식으로는 여전히 구매가 가능해 피해가 더욱 커질 수 있어 소비자들의 각별한 주의가 필요하다.

최근 11개월간('22.1.1.~11.30.) 1372소비자상담센터*에 접수된 '벤스가구' 관련 상담은 총 119건으로 11월에만 73건이 접수됐다. 같은 기간 한국소비자원으로 접수된 피해구제 신청은 19건이지만, 건당 피해 금액이 수백만 원**에 달하는 경우도 있어 피해 규모가 커질 우려가 있다.

* 1372소비자상담센터 : 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)

** 소파 구입가 3,500,000원 등

이에 한국소비자원은 해당 업체를 이용하지 않을 것을 권고했다. 또한 배송 및 환급 지연으로 피해를 본 소비자 중 카드 결제를 이용한 경우, 즉시 신용카드사에 도움을 요청하는 것이 바람직하다고 설명했다.



< 붙임 >

1 소비자상담 신청 현황

□ '22년 10월 13건이었으나, 같은 해 11월에는 73건으로 급증함.

< 월별 소비자상담 신청 현황 >

(단위 : 건)

1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	계
6	3	6	2	1	3	1	4	7	13	73	119

2 피해구제 신청 현황

□ '22년 10월 3건이었으나 같은 해 11월에는 13건으로 대폭 증가함.

< 월별 피해구제 신청 현황 >

(단위 : 건)

1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	계
1	-	-	-	-	-	-	-	2	3	13	19

□ (청구이유별) 'A/S불만'이 9건(47.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 '계약 불이행' 4건(21%) 등의 순이었음.

< 청구이유별 피해구제 신청 현황 >

(단위 : 건, %)

A/S 지연*	계약불이행	청약철회	품질	계
9 (47.4)	4 (21.0)	3 (15.8)	3 (15.8)	19 (100)

* A/S 의뢰 이후 제품을 인도받지 못한 사례 포함

【사례1】 구입 후 연락두절로 인한 환급 요구

- A씨는 2022. 10. '벤스가구'에서 가구 3개를 구입하고 1,942,000원 지급함.
- 배송 일정 확인을 위해 업체에 연락을 시도했으나 연락두절되어 제품 배송받지 못함.

【사례2】 가구 A/S 지연으로 인한 반환 및 환급 요구

- B씨는 2021. 10. '벤스가구'가 판매하는 소파를 구입하고 1,871,100원 지급함.
- 사용하던 중 하자 발생하여 A/S 요청 후 2022. 9. 제품 수거됨.
- 제품 수거 이후 연락 두절로 제품을 돌려받지 못해 반환 또는 환급을 요구함.

【사례3】 계약불이행으로 인한 환급 요구

- C씨는 2022. 10. '벤스가구'가 판매하는 소파를 구입하고 1,775,000원 지급함.
- 2022. 11. 배송일 당일 업체의 연락두절로 제품을 배송받지 못해 계약불이행에 대한 환급을 요구함.

□ (구매·계약 전) 신뢰할 수 있는 업체인지 확인

- 파격적인 거래조건을 제시할 경우, 피해다발업체일 가능성이 있으므로 서울시 전자상거래센터, 네이버블로그, 온라인카페 등을 통해 소비자불만이 다발하는 업체인지 확인한다.
- * 서울시에서는 피해 상담 접수 추이 등 온라인쇼핑몰 피해다발업체 공개기준에 부합할 경우, 피해다발업체로 등록하고 있음.
- * 미심쩍은 경우, 판매자 홈페이지에 기재된 사업자등록번호나 통신판매번호를 통해 정상 영업종인지 등을 국세청·지자체에 조회·문의

□ (제품 주문 후) 주문내역, 결제내역 등 거래관련 증빙서류 보관

- 소비자피해 및 분쟁 발생 시 입증을 위해 주문내역, 결제내역 등의 증빙서류를 보관하여 향후 분쟁에 대비한다.
- 가급적 신용카드 거래를 이용한다.
 - 현금으로 금액을 지급한 경우 처리가 지연되거나 어려울 수 있어 고가의 상품을 거래할 경우 신용카드 할부를 이용한다.
 - 신용카드 할부거래(20만원 이상, 3회 이상 분할결제)의 경우 항변권 행사가 가능함.
- 대금 결제 후 배송이 지연되거나 계약이 원활하게 이행되지 않을 경우, 즉시 판매자와 신용카드사에 내용증명 우편을 발송해 계약해제 의사를 명확히 밝혀야 한다.