

대학생 온라인 강의 관련 피해사례

(’23. 4. 10, 한국소비자원 부산울산경남지원)

【사례 1】 계약 체결 후 취소를 요구하였지만 사업자가 이를 거부한 사례

- A씨는 2022년 4월 경 대학교 학과 단체채팅방에서 사업자가 광고하는 '1년 내 토익강의의 80% 이상 수강하면, 100% 환급을 해주겠다'라는 내용을 보고 사업자에게 전화하여 설명을 듣고 신청에 필요한 개인정보 (이름, 학교, 학과, 주소 등)를 작성하여 사업자에게 보냈고, 이를 본인 동의로 간주하여 계약서를 대리 작성하여 2022. 5. 3. 택배로 계약서와 교재 등을 받고 수강을 등록하였으나, 강의 내용이 기대와 달라 동년 5월 17일에 사업자에게 취소를 요청하였으나 해당 담당자가 계약서의 취소기한인 14일이 지나간 시점이라 취소가 안 된다는 답변을 하였고, 그리고 택배 속 안내문에 기재된 입금 기한이 지났으니 이번 주 내로 강의비용 36만원을 입금 하라는 문자를 받음.
- A씨는 2022. 5. 17. 계약서상 신청한 일자 기준으로 14일이 아닌 택배를 수령한 일자 기준 14일 이내 취소가 가능하다고 판단하여 계약서에 나온 취소 방법 대로 본사에 교재와 수강권, 계약서를 반송하였지만 사업자는 이를 악의적 처리로 간주하여 계약서에 근거하여 배상책임에 관한 통고문이 발송될 수 있으며 철회기간이 지난 무단반품 건으로 수취거절로 택배가 돌아갈 것이며 철회기간이 지났다면 취소를 거부한 사례

【사례 2】 환급조건을 충족하였지만 사업자가 환급을 거부하는 사례

- B씨는 2021. 2. 8. 대학교 학과 단체채팅방에서 사업자가 광고하는 '1년 내 토익강의의 80% 이상을 수강하면, 100% 환급을 해주겠다'라는 내용을 보고 사업자에게 전화하여 설명을 듣고 신청에 필요한 개인정보 (이름, 학교, 학과, 주소 등)를 작성하여 사업자에게 보내고 택배로 계약서와 교재 등을 받고 수강을 등록한 후 36만원을 계좌이체로 결제함.
- B씨는 2022년 2월 초 계약 당시 토익강의를 수강일에 맞추어서 수강하라는 설명밖에 없어서 환급요건을 충족시켜 사업자에게 연락하였지만 사업자는 계약서에 보면 다른 강의 사이트에서도 강의를 들어야지 환급이 가능하다고 하여 B씨는 다른 강의 또한 추가로 진행하고, 2023. 2. 8. 최초 강의를 기점으로 2년 후에 사업자에게 연락을 하니 상담원이 2023. 3. 3. 1차 환급자 명단이 나온다고 하여서 기다려서 확인해 보았지만 명단에 없었고, 동년 3. 10. 추가 명단에도 없어서 사업자에게 이의제기를 하자 '강의 만료일로부터 1개월이 넘어 정책상 회원정보를 다 삭제하였기 때문에 정보가 없어 환급이 불가하다'라며 거절한 사례