

유효기간 지난 모바일 상품권 환급받을 수 있나요?

글_황기두 팀장(한국소비자원 금융보험팀)



유효기간 지난 미사용 모바일 상품권, 환급 거부 당해

정모씨(남, 40세)는 2015년 2월 11일 소셜커머스 업체에서 정유회사 모바일 상품권 5만 원권 10장을 475,000원에 구입한 후 7장은 사용하고 3장은 사용하지 않고 있었다. 이후 정씨는 2016년 1월 10일 소셜커머스 업체에 상품권의 환급을 요구했으나 업체는 모바일 상품권에 유효기간을 2015년 11월 10일로 표시했다며 환급을 거부했다. 이러한 경우 사용하지 않은 상품권 3장은 환급받을 수 있을까?



유효기간 지난 모바일 상품권 기간 연장 또는 잔액 환급 가능해

스마트폰 사용이 보편화되면서 구입 및 사용이 편리한 모바일 상품권*의 사용이 증가하고 있다. 이에 따라 모바일 상품권 같은 신유형 상품권과 관련한 소비자피해도 증가하고 있으며, 유효기간 경과를 이유로 환급을 거부하거나, 일부 사용 후 잔액 환급 거부 관련 소비자피해가 많은 것으로 나타났다.

이와 관련해 공정거래위원회는 2015년 3월 27일 모바일 상품권 등 신유형 상품권 표준약관을 제정해 분쟁해결의 기준을 제시했다. 특히 모바일 상품권이 통상적으로 유효기간을 짧게 설정하고 있는 점을 감안해 최소 유효기간을 정하고 있다. 발행자는 금액형 상품권의 경우 1년 이상, 물품 및 용역 제공형 상품권의 경우 3개월 이상으로 유효기간을 정할 수 있으며, 유효기간을 이 기간보다 짧게 정한 경우에는 이 기간으로 유효기간을 정한 것으로 본다. 또한 소비자는 유효기간 내에는 유효기간의 연장을 요청할 수 있고, 발행자는 특별한 사유가 없는 한 3개월 단위로 1회 연장해줘야 한다.

소비자가 발행 금액의 잔액 환급을 원하는 경우 상품권 구입 후 7일 이내에는 전액을 환급받을 수 있으며 유효기간 경과 전에는 금액의 100분의 60(1만 원 이하의 경우 100분의 80) 이상 사용한 경우에는 잔액을 전액 환급받을 수 있다. 비록 유효기간이 경과했어도 구매일부터 5년(소멸시효 기간)까지는 미사용 금액에 대해 환급을 청구할 수 있으며 잔액의 90%를 환급받을 수 있다.

정씨의 경우 모바일 상품권의 사용을 원하면 유효기간을 연장해 사용할 수 있고, 환급을 원하면 상품권 잔액 150,000원을 전부 환급받을 수 있다. 유효기간이 경과한 경우라도 소멸시효기간(5년) 이전에는 금액의 90%인 135,000원을 환급받을 수 있다.

* 모바일 상품권: 상품권에 관한 정보가 모바일 기기에 문자메시지 등의 형태로 저장되고, 소비자는 해당 메시지를 발행자 등에게 제시해 사용하는 상품권

