

통신가이드

휴대폰해지시

확인하세요

이동통신서비스가입자는 가입기간 중 언제라도
계약을 해지할 수 있습니다.

소비자는

「전자상거래법·방문판매법·할부거래법」

등에 따라 일정 기간 내에서 위약금 및 손해

배상 책임 없이 계약을 취소할 수 있는 이른바

'청약철회권'을 보장받을 수 있다

만약 사용 중에 제품이나 서비스에
이상이 발생했다면, 소비자분쟁해결기준에
따라 처리받을 수 있습니다.

이동통신서비스 관련 소비자분쟁해결기준

주 생활지(주민등록지, 요금 청구지, 직장 소재지)에서
통화품질이 불량할 경우

- 가입 14일 이내에는 계약해제
- 가입 15일 이후 6개월 이내에는 해약해지 및
직전 1개월 기본료 50% 감면

단말기 관련 소비자분쟁해결기준

- ☑ 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요하는 경우
 - 구입 후 10일 이내에 문제 제기 시 제품 교환 또는 구입 금액 환불
 - 구입 후 1개월 이내에 문제제기 시 제품교환 또는 무상수리
 - 구입 후 1개월 경과한 이후 ~ 품질보증기간(1년) 내에 하자가 발생한 경우 무상수리 또는 리퍼폰 교환 가능. 수리가 불가능한 경우(동일하자 3회, 여러 부위 하자 5회)에는 제품교환 또는 구입금액 환불
- ☑ 교환이 불가능한 경우에는 구입금액 환급 가능
- ☑ 교환된 신제품이 교환 후 1개월 이내에 중요한 수리가 필요한 경우
 - 구입금액 환급 가능



하지만 계약을 중도에
해지할 경우,
소비자가 사업자와 맺은
계약내용에 따라
할인반환금이 발생할 수도
있다는 것을 유의해야 합니다.

약정기간

계약할 때 이용자가 미리 설정하는 이용 기간. 이용자가 약정기간을 설정할 경우 할인 혜택이 제공되며, 그 혜택의 규모는 약정기간이 길수록 커짐

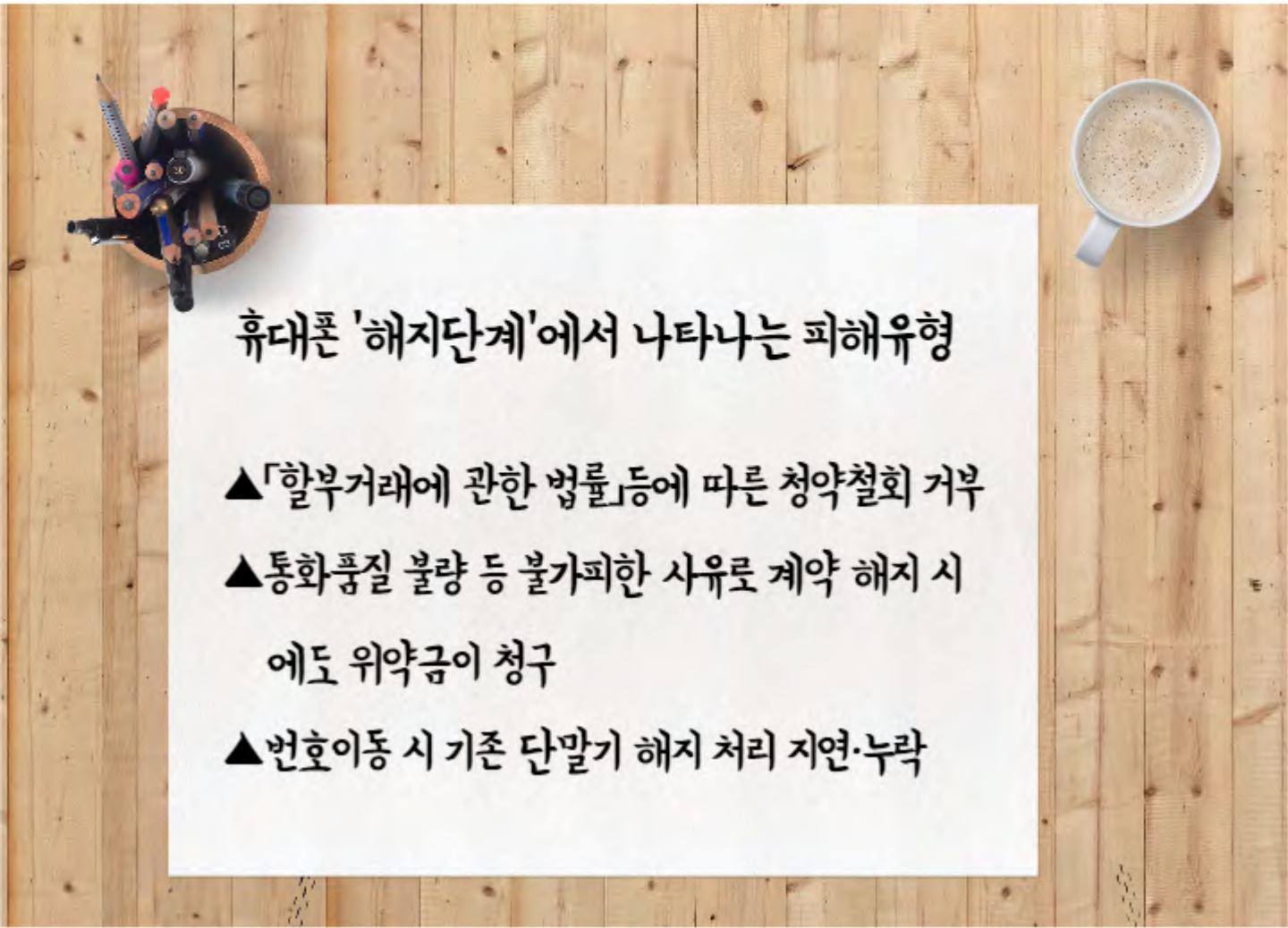
할인반환금

약정기간 즉 의무사용 기간 내 해지하거나 기간을 단축할 경우에는 할인된 요금을 반환하는 것을 말함.

단, 중도에 계약을 해지하더라도 할인반환금 등의 위약금을 내지 않는 경우가 있습니다.

- ▲ 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약
- ▲ 명의도용 계약으로 인한 피해
- ▲ 소비자분쟁해결기준에 따른 통화품질 불량
- ▲ 이용자의 사망 등 이외에 각 사업자의
이동통신서비스 약관에 명시된 사항

하지만 사업자의 해지지연 및 거부 등으로
피해가 발생하고 있습니다.



휴대폰 '해지단계'에서 나타나는 피해유형

- ▲「할부거래에 관한 법률」등에 따른 청약철회 거부
- ▲통화품질 불량 등 불가피한 사유로 계약 해지 시
에도 위약금이 청구
- ▲번호이동 시 기존 단말기 해지 처리 지연·누락

소비자 주의사항

통화품질이 불량한 경우
14일 이내에 계약 해제 요구

주 생활지에서 통화 품질이 불량한 경우,
제조사를 통해 단말기를 점검해보고
이상이 없을 시 통신사에 문의하여
해당 지역의 통화품질 테스트를 해보는 것이 좋다.

소비자 주의사항

해지 시 해지 처리 여부 확인

서비스 해지 시 신분증 등 구
비서류를 첨부하여 해지 신청하고,
해지 지연 및 누락으로 인한 피해를 예방하기 위해
고객센터에 연락하여 해지 여부 확인 및
해지 관련 서류를 보관한다.

휴대폰 해지시
꼭 확인하세요.