

 루리 위키 >  가이드·고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줍줍 · 응모·실무 가이드

인터넷·TV 결합 해지 위약금: 「LG 인터넷...

루리의 줍줍이 정리한 글



인터넷·TV 결합 해지 위약금: 「LG 인터넷 tv결합 상품, 해지 문의」부터 「인터넷. 설치거부후 요금만 내라는데!」까지

루리

약정 중에 인터넷·TV 결합을 해지하면 사업자 귀책이 아닌 이상 위약금(할인반환금)이 생기는 게 원칙이에요. 서비스 불가 지역으로 이사하거나 사업자 귀책으로 설치가 안 되면 위약금을 내지 않는다는 상담 답변이 있어요. 해지 접수 확인, 임대장비 반환확인서, 문자 통보 확인이 피해를 줄여요.

약정 중에 인터넷·TV 결합을 해지하면 사업자 귀책이 아닌 이상 위약금(할인반환금)이 생기는 게 원칙이에요. 서비스 불가 지역으로 이사하거나 사업자 귀책으로 설치가 안 되면 위약금을 내지 않는다는 상담 답변이 있어요. 해지 접수 확인, 임대장비 반환확인서, 문자 통보 확인이 피해를 줄여요.

2026-10-29 기준 한국소비자원과 소비자24 상담사례를 정리한 일반 설명이에요. 법률·세무·금융 상담이 아니며, 실제 위약금 금액과 사은품·지원금 반환 여부는 본인 계약서와 사업자 약관, 분쟁조정 결과로 정해져요. 확인하지 못한 값은 공식 확인으로 표시했어요. 인용한 상담사례와 보도 자료는 일부가 오래된 자료여서 현재 기준과 다를 수 있어요.

1. 「LG 인터넷 tv결합 상품, 해지 문의」: 먼저 확인할 것

순서	확인할 것	메모
1	계약서의 약정 기간과 가입일	위약금은 약정 남은 기간에 따라 달라져요
2	위약금(할인반환금) 부과 기준	사업자 약관과 계약서에 적혀 있어요. 금액은 공식 확인
3	결합 중 어느 상품을 해지하는지	하나만 해지해도 결합 할인이 사라질 수 있어요
4	사은품·지원금을 받았는지	반환 조건이 계약서에 있는지 봐요
5	임대장비(모뎀, 셋톱박스)	반납하고 반환확인서를 받아요

한국소비자원은 2012년 유료방송 소비자 주의 자료에서, 계약 시 월 이용료·위약금·결합서비스·의무사용(약정) 기간 같은 중요 사항을 설명받고 계약서를 받아 보관하라고 안내했어요 (<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001242592> (<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001242592>)). 같은 자료에서 결합상품 피해 457건(2009년 1월~2012년 6월 접수, 부산본부 분석) 중 「계약 해지 후에도 요금 청구」가 27.6% (126건)로 가장 많았어요. 다만 이 통계는 오래된 것이어서 요즘 비율을 말해 주지는 않아요.

LG유플러스 등 각 사의 현재 위약금 산식과 금액은 이번에 약관 원문을 직접 열어 확인하지 못했어요. 가입한 회사의 이용약관과 계약서의 해당 별표를 **공식 확인**하세요.

2. 「스카이라이프 해지하고 kt티비로 교체」: 다른 회사로 옮길 때

- 한국소비자원은 다른 통신사로 바뀌도 기존 서비스가 자동으로 해지되지 않으니 반드시 따로 해지를 신청하라고 안내해요(<https://www.kca.go.kr/home//sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001444966>, (<https://www.kca.go.kr/home//sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001444966>), 2013년 자료).
- 명의자 본인이 구비서류를 갖춰 고객센터에 직접 해지를 신청하고, 접수 여부를 확인하라고 해요.
- 사업자는 해지 접수와 해약 완료 때 각각 문자메시지 등으로 알릴 의무가 있으니 통보를 받았는지 확인하라고 해요.
- 자동이체로 내고 있다면 은행에서도 자동이체를 해지하라는 안내가 있어요(2012년 자료, 위 첫 번째 링크).

- 새 회사의 가입 사은품이나 지원금이 있다면, 그 반환 조건은 새 계약서에서 확인해요. 위성방송 약정 기간 중 해지하면 위약금이 생기는지는 해당 사업자 약관에서 **공식 확인**하세요.

3. '인터넷. 설치거부후 요금만 내라는데!': 설치가 안 될 때

이 질문처럼 설치 자체가 안 되거나 설치를 거부한 경우를 직접 다룬 공식 기준은 이번 조사에서 찾지 못했어요. 관련 있는 소비자24 상담사례는 이사로 설치가 불가능해진 경우예요.

상황	상담 답변 요지
사업자 귀책으로 설치가 불가능해 서비스를 계속 이용할 수 없음	약정 기간 중이어도 위약금을 낼 필요가 없어요
서비스 불가 지역 또는 속도가 계약 상품의 절반에 못 미치는 지역으로 이사	위약금 없이 해지하거나 조정할 수 있다고 한국소비자원이 안내했어요
이사 입증 서류	원칙은 주민등록등본이고, 주소 이전이 어려우면 임대차계약서, 매매계약서, 실거주확인서 등으로 대신할 수 있다는 답변이 있어요

출처는 소비자24 상담사례

(<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=51966> (<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=51966>))와 위 한국소비자원 2012년 자료예요. 설치 전 해지나 설치 거부 때 요금을 청구하는 것이 적법한지는 약관과 설치 불발의 책임이 누구에게 있는지에 달려 있어서, 확정해서 말하기 어려워요. 받은 청구서와 설치 기사 방문 기록, 통화 내용을 모아 1372 소비자상담센터에 상담해 보세요.

4. 사은품·지원금은 돌려줘야 하나요

소비자24의 한 상담 답변은 2009년 방송통신위원회 결합상품 가이드라인을 근거로, 계약 당시 설명하지 않았거나 사업자 귀책으로 해지하는 경우에는 사은품을 반납하지 않아도 된다고 안내했어요. 이 답변은 약정 12개월 이후 해지 시 반납 의무가 없다는 2008년 경품 가이드라인도 언급하면서, 소급 적용은 어렵다고 덧붙였어요. 다만 제가 이 상담사례 본문을 직접 열어 확인하지 못해 사례 번호는 적지 않았어요. 현재 적용되는 경품·지원금 반환 기준은 방송통신위원회 누리집(<https://www.kcc.go.kr> (<https://www.kcc.go.kr>))에서 **공식 확인**하세요.

5 5. 해지가 지연되거나 요금이 계속 나갈 때

- 해지 신청 일시와 상담원 이름, 접수번호를 적어요.
- 해지 접수와 완료 문자를 받았는지 확인해요.
- 사업자가 고의로 해지를 미루거나 과도하게 방어하면 방송통신위원회에 신고할 수 있다고 한국소비자원이 안내했어요(2012년 자료).
- 당사자끼리 풀리지 않으면 소비자상담센터 1372(www.ccn.go.kr) 또는 방송통신위원회에 문의해요.
- 방송통신위원회 민원 전화번호는 이번에 공식 자료로 확인하지 못했어요. **공식 확인**하세요.

6 체크리스트

- 계약서의 약정 기간·가입일·월 요금을 확인했다
- 위약금(할인반환금) 예상 금액을 사업자에게 서면 또는 문자로 받았다
- 사은품·지원금 반환 조건이 계약서에 있는지 확인했다
- 명의자 본인이 해지를 신청했고 접수번호를 받았다
- 해지 접수·완료 문자를 받았다
- 모뎀·셋톱박스 반환확인서를 받았다
- 자동이체를 은행에서도 정리했다
- 이사가 사유라면 임대차계약서 등 입증 서류를 준비했다

7 용어 정리

- **약정**: 일정 기간 사용하기로 하고 요금 할인이나 사은품을 받는 계약이에요.
- **위약금·할인반환금**: 약정 중 해지할 때 그동안 받은 할인 등을 돌려주는 돈이에요. 부르는 이름이 사업자마다 달라요.
- **결합상품**: 인터넷·TV·전화 등을 묶어 할인해 주는 상품이에요.
- **귀책사유**: 잘못의 책임이 누구에게 있는지를 말해요.
- **반환확인서**: 임대 장비를 돌려줬다는 확인 서류예요.

8 자주 묻는 질문

Q. 'LG 인터넷 tv결합 상품, 해지 문의': 약정 중에 해지하면 무조건 위약금을 내나요?

A. 소비자 사정으로 해지하면 위약금이 생기는 게 원칙이에요. 사업자 귀책이거나 서비스 불가 지역으로 이사한 경우에는 내지 않는다는 상담 답변이 있어요.

Q. '인터넷. 설치거부후 요금만 내라는데!': 설치도 안 됐는데 요금을 내야 하나요?

A. 공식 기준을 직접 확인하지 못했어요. 설치가 안 된 이유가 사업자 쪽이라면 위약금을 낼 필요가 없다는 위 답변이 참고가 돼요. 1372에 청구서와 기록을 들고 상담하세요.

Q. '스카이라이프 해지하고 kt티비로 교체': 새 회사에 가입하면 기존 것은 자동 해지되나요?

A. 아니에요. 따로 해지를 신청해야 한다고 한국소비자원이 안내해요.

Q. 이사 가는 곳에 서비스가 안 되면요?

A. 서비스가 불가능한 지역이거나 속도가 절반에 못 미치면 위약금 없이 해지·조정할 수 있다고 안내해요. 전입 사실을 입증할 자료를 준비하세요.

9 근거로 삼은 공식 출처

- 한국소비자원 「케이블TV·위성방송·IPTV 등 유료방송서비스 소비자 주의 필요」(2012.6.26.):
<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001242592> (<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001242592>)
- 한국소비자원 「초고속인터넷서비스, 해지처리 누락 피해 가장 많아」(2013.11.4.):
<https://www.kca.go.kr/home//sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001444966> (<https://www.kca.go.kr/home//sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001444966>)
- 소비자24 상담사례 「서비스 불가지역으로 이전한 인터넷서비스 해지 시 위약금 요구」:
<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=51966> (<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=51966>)
- 방송통신위원회: <https://www.kcc.go.kr> (<https://www.kcc.go.kr>)
- 소비자상담센터 1372: <https://www.ccn.go.kr> (<https://www.ccn.go.kr>)



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드



Facebook

💬 다른 고민 보기 · 🎯 루리에게 추천 상담 받기

10 마감 임박 공모전

출처: 루리의 줍줍(sungprofile.cloud) · 최신 내용은 사이트에서 확인하세요.