

공 정 거 래 위 원 회

제 3 소 회 의

의 결 제 2020 - 030호

2020. 1. 29.

사 건 번 호 2019서소0316

사 건 명 (주)우리홈쇼핑의 전자상거래소비자보호법 위반행위에 대한 건

피 심 인 주식회사 ○○○○○
서울 영등포구 양평로
대표이사 이○○
대리인 법무법인 율촌
담당변호사 한○○, 정○○, 이○○

심 의 종 결 일 2020. 1. 17.

주 문

1. 피심인은 오픈마켓 등을 통하여 가전제품 등을 판매하면서 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따라 청약철회가 가능한 재화임에도 불구하고 상품 페이지 등에 제품의 포장 및 박스 개봉 시 환불이 불가능하다고 고지하는 등 거짓·과장된 사실을 알려 소비자의 청약철회를 방해하는 행위를 다시 하여서는 아니 된다.
2. 피심인은 다음 각 호에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

가. 과태료 금액 : 2,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 납부고지서에 명시된 납부기한(60일) 이내

다. 납 부 처 : 한국은행 국고수납대리점 또는 우체국

이 유

1. 기초사실

가. 피심인의 지위 및 일반현황

1 피심인은 오픈마켓 등을 통해 재화 등의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 등을 판매하는 것을 업으로 하는 자로서, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」¹⁾(이하 ‘법’이라 한다) 제2조 제3호에 따른 통신판매업자에 해당하며, 일반현황은 아래 <표 1>과 같다.

<표 1> 피심인의 일반현황

(2018. 12. 31. 기준, 단위: 백만 원, 명)

설립일	업종	주요 재무현황				상시 종업원 수
		자본금	자산총액	매출액	당기 순이익	
2001. 5. 29.	기타통신판매	40,000	917,096	902,373	76,387	947

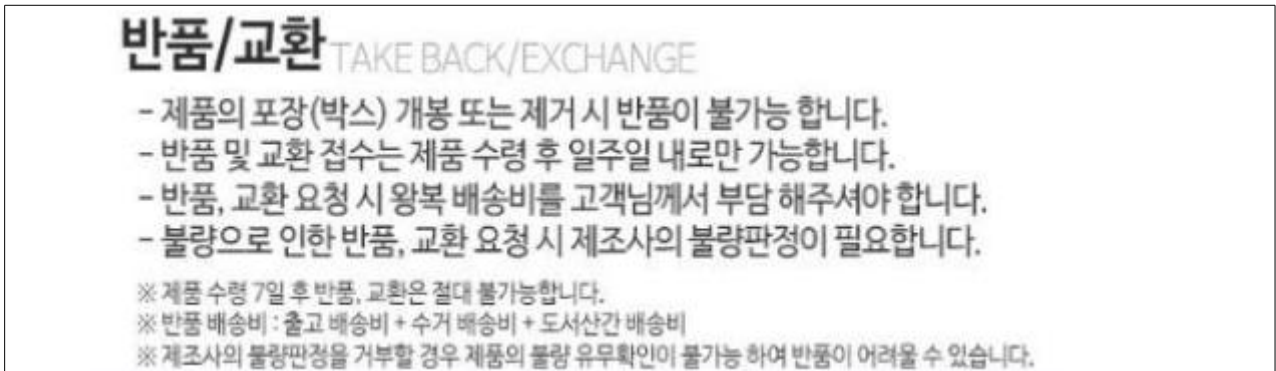
* 자료출처 : 피심인 제출자료

2. 위법성 판단

가. 인정사실 및 근거

2 피심인은 2018. 2. 13. 부터 2019. 4. 17. 까지 기간 동안 오픈마켓 등을 통해 공기청정기, 진공청소기 제품을 판매하면서 아래 <그림 1>와 같이 개봉한 상품에 대해서는 환불이 불가능한 것으로 상품페이지에 표시한 사실이 있다.

1) 2018. 6. 12. 법률 제15698호로 개정된 것을 말한다.



3 이와 같은 사실은 반품고지 내역(심사보고서 소갑 제2호증)에 의하여 인정된다.

나. 관련 법 규정 및 법리

1) 법 규정

법 제17조(청약철회등)

① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.

1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다.

1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의

내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.

2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
 3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
 4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
 5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.
 6. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우
- ③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다.
- ④ ~ ⑥ (생략)

법 제21조(금지행위)

- ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
 1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
 2. ~ 7. 생략
- ② 생략

2) 법리

- 4 법 제21조 제1항 제1호의 행위는 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여야 하고, 그러한 행위를 통해 소비자의 청약철회 등을 방해한 경우에 성립한다.

다. 위법성 판단

- 1) 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하였는지 여부

- 5 사이버몰에서 재화등을 구매한 소비자는 법 제17조 제2항 각 호에서 규정하고 있는 청약철회 등의 제한사유에 해당하지 않는 한 법 제17조 제1항 및 제3항에

따라 계약내용에 관한 서면을 교부 받은 날 또는 재화 등을 공급받은 날부터 7일(그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일) 또는 재화의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 재화를 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

6 그럼에도 불구하고 피심인은 법 제17조 제2항 각 호의 청약철회 등의 제한사유에 해당되는지 여부와 관계없이 제품의 포장 또는 박스 개봉 시 환불이 불가능한 것으로 표시하였는바, 이는 소비자에게 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용한 행위에 해당한다.

2) 소비자의 청약철회 등을 방해하였는지 여부

7 피심인이 청약철회가 가능한 상품을 마치 불가능한 것처럼 소비자에게 사실과 다르게 안내함으로써 위와 같은 문구를 접한 소비자는 청약철회 등의 행사를 주저하거나 포기할 우려가 있는 바, 이는 소비자의 청약철회 등을 방해하는 행위에 해당한다.

라. 소결

8 위 제2. 가. 항의 행위는 소비자에게 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자의 청약철회 등을 방해하는 것으로서 법 제21조 제1항 제1호의 금지행위에 해당한다.

3. 처분

가. 시정조치

9 피심인의 법 위반행위는 시정되었으나, 가까운 장래에 동일 또는 유사한 법 위

반행위가 재발되지 않도록 하기 위하여 법 제32조에 따라 피심인에게 향후 행위금지명령을 하기로 한다.

나. 과태료 부과

10 위 제2. 가. 행위는 법 제21조 제1항 제1호에 해당하므로 법 제45조, 법 시행령 제42조 및 [별표3] ‘과태료의 부과기준’에 따라 위반횟수 1회에 해당하는 500만 원을 과태료 금액으로 하되, 피심인이 법 위반상태를 시정한 점을 감안하여 동 ‘과태료의 부과기준’에 따라 과태료 금액의 1/2을 감경하여 250만 원의 과태료를 부과하기로 한다.

4. 결론

11 피심인의 제2. 가. 행위는 법 제21조 제1항 제1호 위반에 해당하므로, 시정조치에 대하여는 법 제32조를, 과태료 부과에 대하여는 법 제45조를 각각 적용하여 주문과 같이 의결한다.

공정거래위원회는 위와 같이 의결하였다.

2020년 1월 29일

의 장 위 원 신 영 호

위 원 김 재 신

위 원 김 봉 석