

공 정 거 래 위 원 회

제 3 소 회 의

의 결 제2015-270호

2015. 7. 23.

사 건 번 호 2014전자3607

사 건 명 브랜드매니아의 전자상거래소비자보호법 위반행위에 대한 건

피 심 인 사공○○(○○○○○○ 대표)
○○시 ○○○로

심 의 종 결 일 2015. 6. 26.

주 문

1. 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰을 통하여 재화 등을 판매하면서 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회 등 또는 계약 해지를 방해하는 행위를 다시 하여서는 아니 된다.
2. 피심인은 다음 각 호에 따라 과태료를 국고에 납부하여야 한다.

가. 과태료 금액: 5,000,000원

나. 납부기한: 과징금 납부고지서에 명시된 납부기한(60일) 이내

다. 납부장소: 한국은행 국고수납 대리점 또는 우체국

이 유

1. 기초사실

가. 피심인 지위 및 일반현황

- 1 피심인은 사이버몰(www.brmania.co.kr)을 운영하며 재화 등의 정보를 제공하고 소비자의 청약에 의하여 재화 등을 판매하는 사업자로서, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률¹⁾(이하 “법”이라 한다) 제2조 제3호의 통신판매업자에 해당한다. 피심인의 일반현황은 다음 <표> 기재와 같다.

<표>

피심인 일반현황

(2013. 12. 31. 기준, 단위: 백만 원, 명)

설립일	업 종	주요 재무현황			상 시 종업원수
		자본금	자산총액	매출액	
2011. 7.	구매대행	-	-	175	2

* 자료출처: 피심인 제출자료

나. 시장구조 및 실태

1) 해외구매대행의 개념 및 종류

- 2 해외구매대행이란 해외 사이버몰에서 판매하는 상품을 소비자를 대신하여 구입해 주는 서비스를 말하며, 구매대행, 배송대행, 경매대행을 포괄하는 개념이다.
- 3 해외구매대행의 가장 일반적인 형태인 구매대행은 언어, 배송 등의 장벽으로 국내 소비자들이 구매하기 어려운 해외 사이버몰 판매상품을 소비자를 대신하여 주문·구입한 후 배송해 주는 서비스를 말하고, 배송대행은 소비자가 주문·구입한 해외 사이버몰의 상품을 소비자에게 배송만 대신해 주는 서비스를 말한다. 경매대행은 소비자가 해외 경매사이트를 통해 직접 입찰·흥정하여 낙찰 받은 물품을 소비자를 대신하여 구매한 후 배송해 주는 서비스를 말한다.

1) 2013. 11. 29. 시행, 법률 제11841호를 말한다.

2) 해외구매대행시장 현황

4 2013년 기준 해외구매대행 통신판매업을 영위하는 주요 사업자로 는 주식회사 아이에스이커머스, 동양네트웍스 주식회사, 주식회사 인터커머스코리아 등이 있으며, 이외에도 다수의 사업자가 해외구매대행업을 영위하고 있으나 대부분 연 매출액 10억 원 미만의 소규모 사업자로 추정된다. 최근에는 해외 사이버몰에서 직접 구매하는 소비자가 늘어남에 따라 배송대행 서비스 시장이 확대되는 추세를 보이고 있다.

2. 위법성 판단

가. 거짓·과장을 통한 소비자 유인·거래행위

1) 인정사실 및 근거

5 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰을 통해 재화 등을 판매하면서 2012. 9. 25.부터 2014. 9. 26.까지 최저가상품 코너에 9개 상품을 게시하였다. 한편, 2014. 6. 25. 기준 피심인이 최저가 상품이라고 게시한 9개 상품 중 5개 상품은 최저가로 게시한 가격과 실제 판매가격이 상이하였으며, 7개 상품은 타사의 사이버몰보다 높은 가격으로 판매되었다.

6 이와 같은 사실은 심의과정에서의 진술²⁾, 피심인 확인서(심사보고서 소갑 제3호증³⁾), 최저가 광고화면(소갑 제4호증) 등을 통해 인정할 수 있다.

2) 관련 법령 및 적용요건

2) 피심인은 2015. 6. 26. 심판정에서 최저가라고 표시한 9개 상품 중 7개 상품이 다른 사이버몰보다 높은 가격으로 판매되었으며, 5개 상품은 최저가 표시가격과 실제 판매가격이 상이하였다고 진술하였다.

3) 이하에서 ‘심사보고서 소갑 제○호증’은 ‘소갑 제○호증’이라 한다.

7 법 제21조 제1항 제1호 전단은, 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 “거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하는 행위”를 금지하고 있는바, 이에 해당하기 위해서는 첫째, 통신판매업자등이 소비자에게 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용하여야 하고 둘째, 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하여야 한다.

3) 피심인의 제2. 가. 1)항 행위의 위법 여부

8 피심인의 제2. 가. 1)항의 행위는 다음과 같은 점을 종합하여 볼 때, 거짓 또는 과장된 사실을 알려 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하는 행위에 해당하므로 위법하다.

9 첫째, 피심인은 2014. 6. 25. 기준 5개 상품에 대해서는 실제 판매가격이 아닌 가격을 최저가로 표시하고, 7개 상품에 대해서는 다른 사이버몰과 비교하여 최저가가 아님에도 불구하고 최저가라고 표시하였는바, 이는 소비자에게 거짓 또는 과장된 사실을 알린 것이다.

10 둘째, 피심인의 최저가 표시를 접한 보통의 주의력을 가진 소비자들은 피심인이 제공하는 정보를 그대로 받아들여 피심인이 운영하는 사이버몰이 타사의 사이버몰보다 동일한 상품을 더 저렴하게 판매한다고 오인할 가능성이 높다. 이에 따라 소비자들이 해당 상품을 구매하고자 할 경우 우선적으로 피심인이 운영하는 사이버몰에 접속하여 구매함으로써 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하였다.

나. 거짓·과장을 통한 청약철회 방해 행위

1) 인정사실 및 근거

11 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰을 통해 재화 등을 판매하면서 2012. 9. 25.부터 2014. 9. 26.까지 상품 상세화면에 ‘불량에 의한 반품 절차는 배송완료 후 7

일 이내에 신청접수를 하셔야 하며, 신청 접수 후 즉시 해당상품을 반품해 주셔야 교환&반품&환불 처리를 해드릴 수 있습니다.’라고 표시하였다. 또한, 당일 배송이 가능한 ‘ONEDAY SHOP’ 상품에 대해서는 ‘원사이즈 당일 배송제품은 교환 및 환불이 불가능한 제품입니다.’라고 고지하였다.

12 이와 같은 사실은 피심인 확인서(소갑 제5호증), 청약철회 방해 화면(소갑 제6호증) 등을 통해 인정할 수 있다.

2) 관련 법령 및 적용요건

13 법 제21조 제1항 제1호 후단은, 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 “거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 청약철회 등 또는 계약의 해지(이하 “청약철회 등”이라 한다)를 방해하는 행위”를 금지하고 있는바, 이에 해당하기 위해서는 첫째, 통신판매업자등이 소비자에게 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용하여야 하고 둘째, 청약철회 등을 방해하여야 한다.

3) 피심인의 제2. 나. 1)항 행위의 위법 여부

14 피심인의 제2. 나. 1)항의 행위는 다음과 같은 점을 종합하여 볼 때, 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자의 청약철회 등을 방해하는 행위에 해당하므로 위법하다.

15 첫째, 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 법 제17조 제2항 각호의 사유에 해당하지 않는 한 법 제17조 제1항에 따라 계약내용에 관한 서면을 교부받은 날 또는 재화를 공급받은 날부터 7일 이내에 청약철회를 할 수 있으며, 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 법 제17조 제3항에 따라 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

아울러 법 제35조에 따라 이러한 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다.

16 따라서 피심인이 청약철회 기간에 대하여 상품을 공급받은 날부터 7일 이내 신청 및 반송해야 한다고 축소하여 안내하고, 당일 배송 상품의 경우 법 제17조 제1항에 따라 청약철회를 할 수 있음에도 불구하고 할 수 없다고 고지한 것은 소비자에게 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용한 것으로 판단된다.

17 둘째, 피심인은 위와 같은 방법으로 청약철회를 하고자 하는 소비자가 권리행사를 주저하거나 포기하게 하여 청약철회를 방해하였다.

3. 처분

가. 시정조치

18 피심인의 제2. 가. 1)항 및 제2. 나. 1)항의 행위는 자진시정을 통해 이미 종료되었으나, 피심인이 가까운 장래에 동일 또는 유사한 행위를 반복할 우려가 있으므로 피심인에게 행위금지명령을 하기로 한다.

나. 과태료 부과

19 피심인의 제2. 가. 1)항 및 제2. 나. 1)항의 행위는 각각 법 제21조 1항 1호에 해당하므로, 법 제45조 제1항 및 제3항, 법 시행령 제42조 및 별표 3의 과태료 부과기준에 따라 각각 500만 원으로 하여 총 1,000만 원을 과태료 금액으로 하되, 피심인이 법 위반사항을 자진시정한 점 등을 감안하여 500만 원의 과태료를 부과하기로 한다.

4. 결론

피심인의 제2. 가. 1)항 및 제2. 나. 1)항의 행위는 법 제21조 제1항 제1호에 해당하므로, 시정조치에 대하여는 법 제32조의 규정을, 과태료에 대하여는 법 제45조 제1항 및 제3항, 법 시행령 제42조 및 별표 3의 과태료의 부과기준 규정을 적용하여 주문과 같이 의결한다.

공정거래위원회는 위와 같이 의결하였다.

2015년 7월 23일

의 장 위 원 신 동 권

위 원 김 석 호

위 원 고 동 수