

공 정 거 래 위 원 회

제 3 소 회 의

의 결 제2015-269호

2015. 7. 23.

사 건 번 호 2014전자3605

사 건 명 (주)비움의 전자상거래소비자보호법 위반행위에 대한 건

피 심 인 주식회사 비움
성남시 분당구 성남대로 295
대표이사 이○○

심 의 종 결 일 2015. 6. 26.

주 문

1. 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰을 통하여 재화 등을 판매하면서 소비자가 청약철회를 하는 경우 재화 등의 반환에 필요한 비용 이외에 위약금 또는 손해배상을 소비자에게 청구하는 행위를 다시 하여서는 아니 된다.
2. 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰을 통하여 재화 등을 판매하면서 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 청약철회 등 또는 계약 해지를 방해하는 행위를 다시 하여서는 아니 된다.
3. 피심인은 다음 각 호에 따라 과태료를 국고에 납부하여야 한다.

가. 과태료 금액: 2,500,000원

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.storm.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. 8. 30.	전자상거래, 무역	100	113	315	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

1) 2013. 11. 29. 시행, 법률 제11841호를 말한다.

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·홍정하여 낙찰 받은 물품을 소비자를 대신하여 구매한 후 배송해 주는 서비스를 말한다.

2) 해외구매대행시장 현황

4 2013년 기준 해외구매대행 통신판매업을 영위하는 주요 사업자로는 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. 청약철회 등 관련 의무 위반행위

1) 인정사실 및 근거

5 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰을 통해 재화 등을 판매하면서 2013. 1. 1. 부터 같은 해 12. 31.까지 소비자가 상품 수령 후 7일 이내에 청약철회한 99건에 대해 취급 수수료²⁾ 명목으로 총 495,000원을 청구하였다.

6 이와 같은 사실은 피심인 확인서(심사보고서 소갑 제3호증³⁾), 부당 반품비용 청구 현황(소갑 제4호증) 등을 통해 인정할 수 있다.

2) 반품 진행에 따른 인건비, 통신료 등을 포함한 것으로, 청약철회 건당 5,000원이다.

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

2) 관련 법령 및 적용요건

7 법 제18조 제9항은 “법 제17조 제1항에 따른 청약철회 등의 경우 공급받은 재화 등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 통신판매업자는 소비자에게 청약철회 등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다.”고 규정하고 있다. 따라서 법 제18조 제9항의 청약철회 관련 의무위반 행위는 첫째, 법 제17조 제1항에 따라 소비자가 재화 등을 수령한 후 7일 이내에 청약철회 등을 하고 둘째, 통신판매업자가 재화 등의 반환에 필요한 비용 이외에 위약금 또는 손해배상을 소비자에게 청구하는 경우 성립한다.

3) 피심인의 제2. 가. 1)항 행위의 위법 여부

8 법 제18조 제9항의 ‘공급받은 재화 등의 반환에 필요한 비용’은 소비자가 법 제17조 제1항에 따라 청약철회 등을 한 경우 이미 공급받은 재화 등을 반환할 때 소요되는 비용으로서 통상 배송료에 해당된다.

9 제2. 가. 1)항에서 살펴본 바와 같이, 피심인은 소비자가 법 제17조 제1항에 따라 재화 등을 수령한 후 7일 이내 청약철회를 하였음에도 불구하고 반환에 필요한 비용인 배송료 외에 인건비, 통신료 등 일반적인 관리비용으로 건당 5,000원을 소비자에게 청구하였는바, 이는 소비자의 제17조 제1항에 따른 청약철회에 대하여 위약금 또는 손해배상을 청구한 행위로서 법 제18조 제9항에 위반되어 위법하다.

나. 거짓·과장을 통한 청약철회 방해 행위

1) 인정사실 및 근거

10 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰을 통해 재화 등을 판매하면서 2011. 8. 30.부터 2014. 5. 12.까지 상품 상세화면에 ‘상품을 수령한 시점에서 7일이 지나도록 의사표시가 없는 경우에는 취소/교환/반품이 불가합니다. 이는 스톱의 정책이며, 어

떠한 예외 규정도 없습니다.’라고 표시하였다. 또한, 이용안내 FAQ를 통해 ‘상품 배송 완료 후 7일이 지나도록 의사표시가 없는 경우에는 비용을 부담해도 교환/반품이 불가하다.’고 안내하고, 이용 약관에 ‘고객 변심, 고객의 판단착오, 상품배송 완료 후 7일이 지난 상품은 반품, 환불이 불가능하다.’고 명시하였다.

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

2) 관련 법령 및 적용요건

- 12 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

- 13 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.

- 14 첫째, 통신판매업자와 재화 등의 구매계약을 체결한 소비자는 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 청약철회를 할 수 있으며, 법 제17조 제2항 각호의 사유에 해당하지 않는 한 법 제17조 제1항에 따라 계약내용에 관한 서면을 교부 받은 날 또는 재화를 공급받은 날부터 7일 이내에 청약철회를 할 수 있다. 아울러 법 제

35조에 따라 이러한 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다.

15 따라서 피심인이 청약철회 기간을 소비자가 상품을 공급받은 날부터 7일 이내에만 가능하다고 안내하고, 고객 변심, 고객의 판단착오에 대해서는 반품이 불가능하다고 고지한 것은 소비자에게 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용한 것으로 판단된다.

16 둘째, 피심인은 청약철회 가능 기간을 법정기간보다 축소하여 표시함으로써 청약철회를 하고자 하는 소비자가 권리행사를 주저하거나 포기하게 하여 청약철회를 방해하였다.

3. 처분

가. 시정조치

17 피심인의 제2. 가. 1)항 및 제2. 나. 1)항의 행위는 심의일 현재 해당 사이버몰이 영업 중지 상태에 있어 이미 종료되었으나, 피심인이 가까운 장래에 동일 또는 유사한 행위를 반복할 우려가 있으므로 피심인에게 행위금지명령을 하기로 한다.

나. 과태료 부과

18 피심인의 제2. 나. 1)항의 행위는 법 제21조 1항 1호에 해당하므로, 법 제45조 제1항 및 제3항, 법 시행령 제42조 및 별표 3의 과태료 부과기준에 따라 500만 원을 과태료 금액으로 하되, 소비자와 시장에 미치는 효과가 크다고 보기 어려운 점, 법 위반행위가 사소한 부주의나 오류로 인한 것으로 인정되는 점 등을 감안하여 250만 원의 과태료를 부과하기로 한다.

4. 결론

19 피심인의 제2. 가. 1)항 및 제2. 나. 1)항의 행위는 각각 법 제18조 제9항 및 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