

티메프의 상품대금 지연환급·미환급 행위 제재

- (주)티몬, (주)위메프에게 미환급대금을 회생계획안에 포함시키도록 시정명령 부과 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 재화가 미배송되거나 여행 개시일까지 일정 기간 이상 남아* 소비자가 정당한 청약철회를 하였음에도 청약철회일로부터 3영업일 이내에 재화등의 대금을 미환급**한 주식회사 티몬(이하 ‘티몬’) 및 주식회사 위메프(이하 ‘위메프’)에 대하여 시정명령(작위명령, 향후금지명령, 공표명령)을 부과하기로 결정하였다.

* 여행서비스 공급의 시작일로 볼 수 있는 ‘여행개시일’ 전에 청약철회를 하면서, 「소비자분쟁 해결기준」에 따라 전액 환불 받을 수 있는 기간 내에 청약철회를 한 경우를 의미

** ① 청약철회일로부터 3영업일 경과 후에 재화등의 대금을 환급한 행위(‘지연환급’)와
② 3영업일 경과 후 현재까지 재화등의 대금을 환급하지 않은 행위(‘미환급’)를 모두 포함

티몬은 자신이 운영하는 사이버몰 ‘티몬’(www.tmon.co.kr 및 모바일 앱)을 통하여 재화 및 여행상품(이하 ‘재화등’)의 판매를 중개하면서, 2023. 12. 3.~2024. 7. 24. 기간동안 자신의 사이버몰에서 판매된 재화등에 대해 소비자가 청약철회* 하였음에도 이미 지급 받은 재화등의 대금 약 675억 원(186,562건)**을 청약철회일로부터 3영업일 이내에 환급하지 아니하였다.

* 소비자들은 2024년 7월 언론 등을 통해 티몬의 입점업체 미정산 사태 등을 접하고 대규모로 청약철회하였음(이하, 위메프도 동일)

** 다만, 동 금액에는 티몬을 대신하여 PG사 등이 직접 소비자에게 환급한 경우도 포함되어 있으며, 정확한 미환급 금액은 티몬이 서울회생법원으로부터 PG사 등이 신고한 회생채권 내역을 모두 제공 받은 후에야 확정될 수 있음(이하, 위메프도 동일)

위메프는 자신이 운영하는 사이버몰 ‘위메프’(www.wemakeprice.com 및 모바일 앱)를 통하여 재화등의 판매를 중개하면서, 2024. 3. 27.~7. 30. 기간동안 자신의 사이버몰에서 판매된 상품에 대해 소비자가 청약철회하였음에도 이미 지급 받은 재화등의 대금 약 23억 원(38,500건)을 청약철회일로부터 3영업일 이내에 환급하지 아니하였다.

이러한 티몬 및 위메프(이하 ‘티메프’)의 행위는, 전자상거래법 제18조 제2항에 따른 통신판매업자(소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자*)로서 소비자에게 재화등이 공급되지 아니한 경우에는 소비자가 청약철회를 한 날로부터 3영업일 이내에 이미 지급 받은 재화등의 대금을 환급하여야 함에도 이를 위반한 것에 해당된다.

* 공정위는 티메프가 ▲청약의 접수를 받고 재화등의 대금을 지급 받는 등 통신판매의 중요한 일부 업무를 수행한 점, ▲대금을 수령하여 입점업체에게 정산할 때까지 장기간(예: 일반배송상품의 경우 최대 2달 이상) 관리하는 역할까지 수행한 점 등을 종합적으로 고려할 때 ‘소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자’에 해당한다고 판단함

한편, 티메프는 2024년 7월 대규모 미정산 및 미환급 사태 이후, 2024. 7. 29. 서울회생법원에 회생절차 개시 신청을 하였다. 이후 동 법원은 2024. 9. 10. 회생절차 개시 결정을 하여, 현재 티메프에 대한 회생절차가 진행 중이다.

이러한 사정을 고려하여 공정위는 티메프에게 **향후금지명령**(채발금지명령) 및 시정명령을 받은 사실에 대한 **공표명령**과 함께, 자신의 사이버몰 공지사항 및 개별 통지(문자메시지 또는 알림톡 등)를 통해 현재까지 미환급된 재화등의 대금을 소비자가 확인할 수 있는 절차*를 안내하고, 해당 미환급 대금을 자신의 회생계획안에 포함하여 법원에 제출하도록 작위명령을 부과하였다.

* 티메프는 자신의 사이버몰에 소비자가 미환급 대금 내역을 확인·정정 요청 등 할 수 있는 메뉴를 개설하여 운영 예정임

이를 통해 회생계획안이 회생채권자 등의 관계인집회에서 가결되고 서울회생법원에서 인가된다면, 소비자가 회생계획에 따라 미환급 대금의 일부를 변제 받을 수 있을 것으로 전망된다.

공정위는 앞으로도, 온라인 플랫폼 운영 사업자의 전자상거래법 위반행위를 지속적으로 감시하고, 소비자 보호를 위해 적극 대응해 나갈 계획이다.

담당 부서	시장감시국 전자거래감시팀	책임자	팀 장	송명현 (044-200-4479)
		담당자	사무관	이동은 (044-200-4477)
		담당자	사무관	조정환 (044-200-4474)