공 정 거 래 위 원 회

제 3 소 회 의

의 결 제 2023 - 094 호 2023. 6. 13.

사 건 번 호 2021서소1446, 2021서소1447

사 건 명 ㈜티움커뮤니케이션의 전자상거래소비자보호법 위반행위에 대한 건

피 심 인 주식회사 티움커뮤니케이션
인천 미추홀구 소성로153, 중앙빌딩 3층
대표이사 조재현

심의종결일 2023. 4. 19.

주 문

1. 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰(www.dangol.or.kr, www.pangmall.co.kr)을 통하여 의류 등을 판매하면서 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따른 청약철회에 대해 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금 환급 의무를 이행하지 아니하는 행위를 즉시 중지하고, 앞으로 이와 같거나 유사한 행위를 다시 하여서는 아니 된다.

2. 피심인은 <별지 1> 기재와 같이 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」제17조 제1항 및 제3항에 따라 정당하게 청약철회등을 하였음에도 대금환급을 받지 못한 소비자에게 각 재화의 대금 및 각 청약철회일 후 3영업일을 초과한 날부터 실제 환급하는 날까지 각 재화의 대금에 연 100분의 15를 곱하여 산정한 지연배상금을 즉시 지급하여야 한다.

3. 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰(www.dangol.or.kr, www.pangmall.co.kr)을 통하여 의류 등을 판매하면서, 다음 각 호와 같이 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법으로 소비자의 청약철회를 방해하는 행위를 즉시 중지하고, 앞으로 이와 같거나 유사한 행위를 다시 하여서는 아니 된다.

가. 제품 수령 후 7일 이내에는 소비자의 청약철회가 가능함에도 보세상품(레플상품) 특성상 사이즈 교환 및 단순변심으로 인한 반품, 교환, 환불이 안된다고 고지하는 행위

나. 소비자에게 환불하는 경우에 소비자의 청약철회일로부터 3영업일 이내에 통신판매업자 등은 이미 지급받은 재화등의 대금을 당초 결제 수단으로 환급해주어야 함에도, 현금이 아닌 자신이 운영하는 사이버몰에서만 사용할 수 있는 마일리지로만 환불이 가능하다고 고지하는 행위

4. 피심인은 이 시정명령을 받은 날부터 30일 이내에, 위 제1.항 및 제3.항과 같이 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」을 위반하였다는 이유로 공정거래위원회로부터 시정명령을 받았다는 사실을 <별지 2>에 기재된 문안대로 자신이 운영하는 사이버몰(www.dangol.or.kr, www.pangmall.co.kr) 전체화면 크기의 1/2 이상의 크기의 팝업 화면을 통하여 9일간 공표하여야 한다. 단, 팝업창 설정방식, 글자크기·모양·색상, 공표일정 등은 사전에 공정거래위원회와 협의를 거친 것이어야 한다.

5. 피심인은 이 사건 의결서를 송달받은 날부터 7일 이내에 자신이 운영하는 사이버몰(www.dangol.or.kr, www.pangmall.co.kr)에서의 영업 전부를 4.5개월(135일)간 정지하여야 한다. 다만, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제22조 제1항에 의한 청약철회 등의 업무와 같은 법 제 18조 제1항 내지 제5항에 의한 대금환급과 관련된 업무는 계속하여야 한다.

6. 피심인은 다음 각 호에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

가. 과태료 금액 : 11,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 납부고지서에 명시된 납부기한(60일) 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납대리점 또는 우체국

이 유

1. 기초사실

가. 피심인 적격성

1 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰(www.dangol.or.kr, www.pangmall.co.kr)을 통해 의류 등의 재화에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 이를 판매하는 것을 업으로 하는 자로서, '전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률'[1] 제2조 제3호에서 규정한 '통신판매업자'에 해당한다.[2]

나. 일반현황

2 피심인의 일반현황은 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 일반현황[3]

상호	사이버몰	대표자	통신판매신고번호
㈜티움커뮤니케이션	www.dangol.or.kr(단골마켓) www.pangmall.co.kr(팡몰)	조재현	2021-인천미추홀-0419 2019-인천남동구-1543

* 자료 출처: 공정거래위원회 통신판매사업자 신고내용

1) 2020. 12. 29. 법률 제17799호로 개정되어 2021. 12. 30. 시행된 것을 말한다. 이하 '법'이라 한다.

2) 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰에 '팡몰은 판매당사자가 아니며, B2B 운영 책임중개 도매몰입니다.', '단골마켓은 판매자가 아니라 책임 중개 위탁 사이트입니다.'라고 자신을 통신판매중개업자인 것처럼 고지하였다. 그러나 이러한 고지에도 불구하고 다음의 세 가지 사항을 고려할 때 피심인은 통신판매업자에 해당한다. 첫째, 피심인의 실질적 거래구조를 살펴볼 때 피심인은 제조사 등으로부터 위탁받고 물건을 판매하는 위탁판매자로서 통신판매를 업으로 하는 자에 해당하므로 통신판매중개업자라고 볼 수 없다. 둘째, 피심인의 사이버몰에서 피심인 외의 통신판매업자에 대한 신원정보를 확인할 수 없다. 셋째, 대금결제가 피심인에게 무통장입금을 하는 방식으로 이루어져 소비자의 입장에서 피심인을 직접 거래의 당사자로 인식할 수밖에 없다.

3) 피심인이 공정거래위원회의 자료제출 요청에 응하지 않아, 피심인의 재무상태 등은 기재하지 않는다.

2. 위법성 판단

가. 재화등의 대금 환급 불이행 행위

1) 인정사실 및 근거

3 피심인은 2020년 10월부터 2022년 2월까지 신고인 강지훈 등 108명에게 의류를 판매한 후, 신고인들이 상품 배송이 장기간 이루어지지 않아 청약을 철회하였음에도 그 대금을 청약철회일로부터 3영업일 이내에 환급하지 아니하였다.[4] 구체적인 대금 미환급 내역은 아래 <표 2>, <표 3>과 같다.

<표 2> 신고인①[5]의 재화등의 대금 미환급 내역

사이버몰	신고인(익명)	제품 구입일	최초 환불 요구일	구매금액
단골마켓	김민주	2021-04-21	2021-07-05	86,500
	김은실	2021-05-03	2021-06-02	144,000
	하지수	2021-05-06	2022-01-05	38,500
	박용희	2021-05-19	2021-07-12	81,500
	이승훈	2021-05-30	2021-06-17	98,500
	김성욱	2021-10-27	2021-11-29	149,500
	이동준	2021-05-27	2022-04-09	228,000
팡몰	강지훈	2020-12-06	2021-04-14	65,500
	이존희	2021-02-20	2021-03-31	59,500
	박민우	2021-04-05	2021-05-03	81,500
	이병준	2021-12-15	2022-01-17	99,000
	임창옥	2021-12-21	2022-05-03	51,500

<표 3> 신고인②,③[6]의 재화등의 대금 미환급 내역(지자체 민원 내역 발췌)[7]

지자체	사이트명	민원인	민원접수일	주문일	환불 요청일	구매금액
인천 남동구	팡몰	김동원	2021-05-31	2020-08-22	2021-04-01	138,000
		장인정	2021-02-19	2020-09-01	2020-10-01	30,500
		유동식	2022-02-17	2022-01-01	2022-02-07	137,500

4) 2022. 4. 기준으로 108명의 신고인 중 조사 과정에서 구입 상품 수령 후 폐기하거나 이미 환불 받은 2명을 제외한 106명의 신고인이 대금을 환급받지 못하였다.
5) 공정거래위원회에 직접 신고한 신고인을 의미한다.
6) 서울특별시와 인천광역시 남동구에 신고한 신고인을 의미한다.
7) 서울특별시와 인천광역시 남동구에 피심인의 환불 거부 행위에 대한 다수의 민원이 접수되어, 서울특별시에서는 2022년 3월 4일 66건(단골마켓 37건, 팡몰 29건), 인천광역시 남동구에서는 같은 해 3월 17일 30건의 법위반행위에 대한 행정조치를 공정거래위원회에 요구하였다.

		이경점	2022-03-02	2022-01-31	2022-02-23	78,000
		조양일	2022-03-10	2022-02-08	2022-03-10	96,500
서울시	팡몰	조혜영	2020-11-11	2020-10-07	2020-11-11	365,000
		양동리	2021-02-02	2020-12-01	2020-12-01	71,500
		박지만	2021-11-18	2021-10-29	2021-11-18	80,500
		김민재	2021-11-21	2021-11-19	2021-11-21	63,500
		박인순	2022-02-22	2022-01-29	2022-02-22	51,500
	단골 마켓	전우영	2021-07-06	2021-03-04	2021-07-06	61,500
		배승윤	2021-03-30	2021-03-05	2021-03-30	62,500
		이일상	2021-11-17	2021-10-27	2021-11-17	70,500
		신민경	2021-12-28	2021-11-19	2021-12-28	67,500
		정수원	2022-01-06	2021-11-23	2021-12-21	163,000

4 이러한 사실은 신고인 제출자료 및 지자체 행정처분 요청 공문(심사보고서 소갑 제1호증[8]) 등을 통해 인정된다.

2) 관련 법령 및 법리

가) 관련 법령

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. ~ 3. (생략)

② ~ ⑥ (생략)

제18조(청약철회등의 효과) ① (생략)

② 통신판매업자(소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판

8) 이하 '심사보고서 소갑 제○호증'은 '소갑 제○호증'으로 약칭한다.

매에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제10항까지의 규정에서 같다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연100분의 40이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제사정을 고려하여 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다.

1. ~ 2. (생략)

3. 통신판매업자가 재화등을 공급하지 아니한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날

③ ~ ⑪ (생략)

법 시행령[9]

제21조의 3(지연배상금의 이율) 법 제18조제2항 각 호 외의 부분 후단에서 “대통령령으로 정하는 이율”이란 연 100분의 15를 말한다.

나) 법리

5 법 제18조 제2항에 의하면 통신판매업자(소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다, 이하 ‘통신판매업자 등’이라 한다) 등은 소비자가 청약철회 등을 한 경우에는 소비자로부터 재화를 반환받은 날 또는 재화등이 공급되지 아니하였을 때에는 청약철회등을 한 날로부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다.

6 따라서 통신판매업자가 소비자에게 재화등을 공급하지 아니한 경우 ① 소비자가 통신판매업자 등에게 청약철회등을 하고, ② 청약철회등을 한 날로부터 3영업일 이내에 통신판매업자 등이 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하지 아니하였다면 법에 위반된다.

9) 2022. 12. 27. 대통령령 제33144호로 개정되어 2022. 12. 27. 시행된 것을 말한다. 이하 ‘시행령’이라 한다.

3) 위 2. 가. 행위의 위법 여부

가) 정당한 청약철회등을 하였는지 여부

7 신고인들은 피심인이 운영하는 사이버몰에서 상품을 구입한 후 피심인이 상품을 장기간 배송하지 아니하여 구입한 상품에 대하여 청약철회를 하였다. 따라서 소비자가 재화를 공급받기 전 청약철회를 한 경우에 해당하므로, 신고인들은 법 제17조 제1항에 따라 정당하게 청약철회를 한 것으로 판단된다.[10)]

나) 3영업일 이내에 재화등의 대금을 환급하지 않았는지 여부

8 피심인은 신고인들이 청약철회를 하였음에도 이 사건 심의일인 2023. 4. 19. 까지 지급받은 상품 대금을 환급하지 아니하였다. 따라서 이는 청약철회등을 한 날로부터 3영업일 이내에 재화등의 대금을 환급하지 아니한 경우에 해당한다.

다) 소결

9 피심인의 위 2. 가. 항의 행위는 법 제18조 제2항에 위반된다.

나. 청약철회 방해 행위

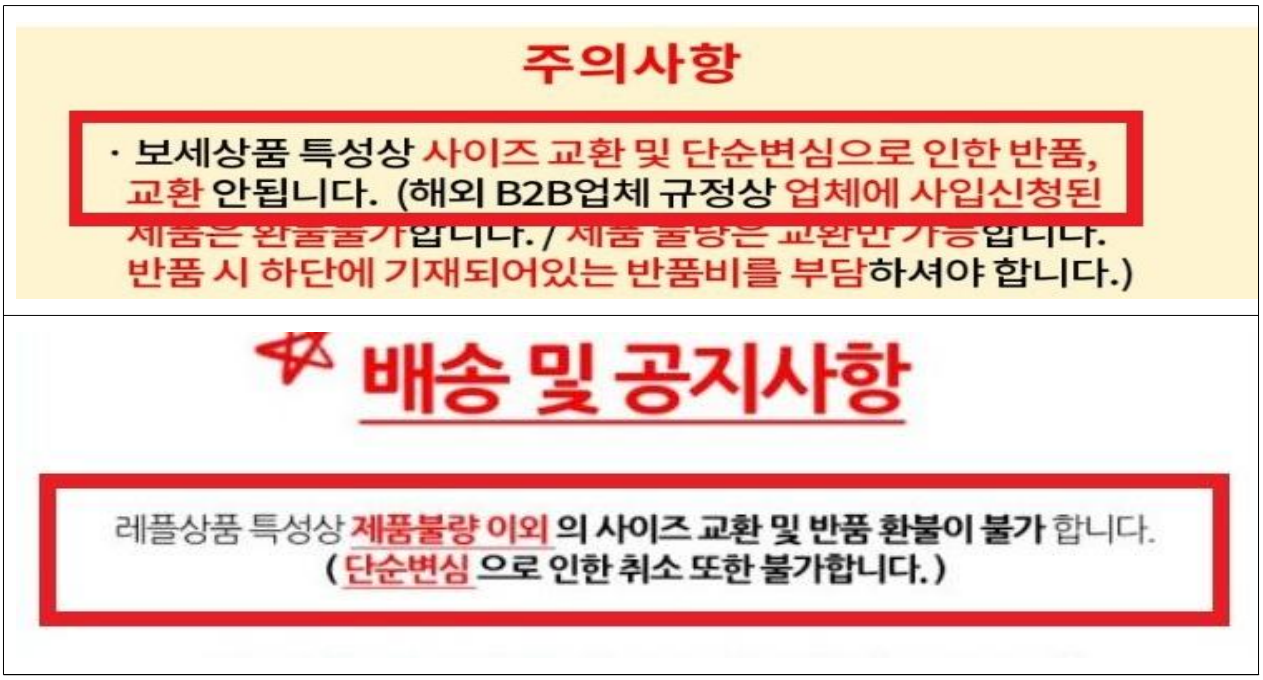
1) 인정사실 및 근거

10 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰의 상품 판매페이지에 반품·환불이 불가하다고 고지하는 한편, 환불하는 경우에도 현금이 아닌 마일리지로만 가능하다고 공지하였다.

10) 피심인이 사이버몰에서 고지하고 있는 바와 같이 피심인을 통신판매중개업자로 보더라도 피심인은 신고인들에게 무통장입금을 통해 대금을 수령하였으므로, 법 제18조 제2항에 따라 재화등의 대금을 받은 자로서 소비자가 청약철회를 한 경우에는 이에 대한 환급 의무를 진다.

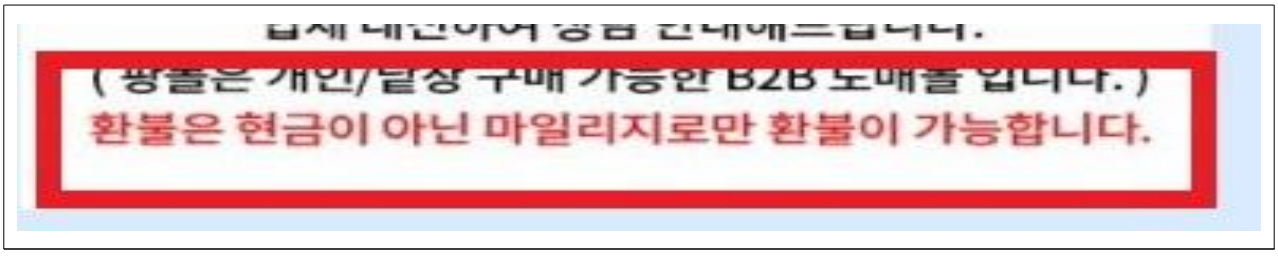
11 피심인은 자신이 운영하는 사이버몰 상품 판매페이지에 아래 <그림 1>과 같이 “사이즈 교환 및 단순변심으로 인한 반품, 교환 안됩니다.”, “레플 상품 특성상 제품불량 이외의 사이즈 교환 및 반품 환불이 불가합니다.(단순변심으로 인한 취소 또한 불가합니다.)”라고 고지한 사실이 있다.

<그림 1> 반품・교환 불가 표시[단골마켓(위), 팡몰(아래)]



12 또한 피심인은 아래 <그림 2>와 같이 팡몰에 ‘환불은 현금이 아닌 마일리지로만 환불이 가능합니다.’라고 공지한 사실이 있다.

<그림 2> 마일리지 환급 공지



13 이러한 사실은 피심인의 홈페이지 캡처화면(소갑 제2호증 및 제3호증)등을 통해 인정된다.

2) 관련 법령 및 법리

가) 관련 법령

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. <개정 2016.3.29.>

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. ~ 6. (생략)

③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용

과 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)

제18조(청약철회등의 효과) ① (생략)

② 통신판매업자(소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제10항까지의 규정에서 같다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 40이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제사정을 고려하여 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다.

1. ~ 2. (생략)

3. 통신판매업자가 재화등을 공급하지 아니한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날

③ ~ ⑪ (생략)

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

2. ~ 7. (생략)

제35조(소비자에게 불리한 계약의 금지) 제17조부터 제19조까지의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다.

< 전자상거래 등에서의 소비자보호 지침[11] >

11) 2015. 8. 20. 공정거래위원회고시 제2015-7호로 개정되어 2015. 8. 20. 시행된 것을 말한다.

Ⅱ. 일반사항

9. 청약철회 방해 등 관련

가. (생략)

나. 법 제21조제1항제1호의 규정과 관련하여, '거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해'하는 행위를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

(1) '화이트색상 구두와 세일상품은 반품이 불가합니다'라는 문구를 사이버몰에 게시하는 등 사업자가 특정색상·소재의 상품, 세일·특가상품 등에 대해 반품 또는 환불이 불가능하다고 사이버몰에 표시하고 소비자에게 안내하는 경우

(2) (생략)

나) 법리

14 법 제21조 제1항 제1호의 금지행위는 통신판매업자 등이 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하고, 그러한 행위를 통해 소비자의 청약철회 등을 방해한 경우에 성립한다.

3) 위 2. 나. 행위의 위법 여부

가) 거짓 또는 과장된 사실을 알렸는지 여부

(1) 상품 판매페이지에 청약철회 방해 문구를 고지한 행위

15 피심인의 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, 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.

16 그러나 피심인은 상품판매 화면을 통해 '사이즈 교환 및 단순변심으로 인한 반품, 교환 안됩니다.'라고 고지하였는바, 이는 청약철회의 예외사유에 해당하지 아니함에도 청약철회 등이 원천적으로 불가능하다는 의미로 소비자에게 거짓 또는 과장된 사실을 알린 행위에 해당한다.

(2) 마일리지로만 환불 가능하다고 공지한 행위

17 법 제17조 제1항 및 제18조 제2항에 따라 재화등이 공급되지 아니한 경우에도 소비자가 청약철회를 하였다면 통신판매업자는 소비자가 결제한 방법과 동일한 방법으로 환급하는 것이 원칙이다. 즉 계좌이체 등 현금으로 결제된 경우는 현금으로, 카드로 결제된 경우에는 카드 결제 취소의 방법으로 환급하여야 한다. 그러나 피심인이 자신의 사이버몰에서만 사용할 수 있는 마일리지로만 환급이 가능한 것처럼 '환불은 현금이 아닌 마일리지로만 환불이 가능합니다.'라고 공지한 행위는 거짓을 알린 행위에 해당한다.

나) 소비자의 청약철회 등을 방해하였는지 여부

18 피심인이 소비자에게 법에 의해 보장된 청약철회가 가능한 경우에도 청약철회가 불가능한 것처럼 사실과 다르게 고지한 행위로 인해 소비자는 청약철회 등의 행사를 주저하거나 포기할 우려가 있는바, 피심인의 위 2. 나. 의 행위는 소비자의 청약철회 등을 방해한 행위에 해당한다.

다) 소결

19 위 2. 나. 의 행위는 거짓·과장된 사실을 알려 소비자의 청약철회 등을 방해한 행위에 해당하므로, 법 제21조 제1항 제1호의 금지행위에 해당한다.

다. 자료 미제출 행위

1) 인정사실 및 근거

20 공정거래위원회는 피심인의 법 위반 여부에 대한 조사를 위하여 피심인에게 아래 <표 4>와 같이 3회에 걸쳐 자료제출을 요구하였으나, 피심인은 해당 자료를 제출하지 아니하였다.

21 공정거래위원회는 2021. 6. 17. 피심인이 공급하지 아니한 상품에 대한 소비자의 환불요청을 거부하는 등 법을 위반하고 있다는 내용의 신고를 접수하였다. 신고내용과 관련한 피심인의 법 위반 여부를 조사하기 위하여 피심인에게 주요 재무현황 등을 포함한 일반 현황, 입점업체 계약서 등을 제출해 줄 것을 3차례에 걸쳐 요구하였고 이에 응하지 아니하는 경우 관련 법규에 따라 과태료 처분을 받을 수 있음을 고지하였음에도 피심인은 정당한 사유없이 자료를 제출하지 아니하였다.

<표 4> 공정거래위원회의 자료제출 요구 내역

연번	문서 제목	문서번호(발송일)	수령일	제출 기한
1	사건심사 착수사실 통보 및 소명자료 제출요구	소비자과-4228 (2021. 7. 20.)	2021. 7. 23.	2021. 8. 4.
2	사건심사 착수사실 통지 및 자료제출 2차 요구	소비자과-5364 (2021. 10. 26.)	2021. 10. 28.	2021. 11. 4.
3	자료 제출 3차 요구[12]	소비자과-5784 (2021. 11. 24.)	2021. 11. 25.	2021. 11. 30.

22 이러한 사실은 공정거래위원회의 자료제출 요구 내역(소갑 제4호증)을 통해 인정된다.

2) 관련 법령 및 법리

가) 관련 법령

12) 3차 자료제출 요구는 현장조사(2021. 11. 17.) 시 필요한 자료를 피심인에게 요청한 것으로, 현장조사 당시 피심인도 이를 제출하겠다고 대답하였으나 이 사건 심의일인 2023. 4. 19. 까지 제출하지 않았다.

법 제39조(독점규제 및 공정거래에 관한 법률의 준용) ① (생략)

② 이 법 위반행위에 대한 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장의 조사 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제81조제1항·제2항·제3항·제6항 및 제9항을 준용한다.

③ ~ ④ (생략)

제45조(과태료) ① (생략)

② 사업자 또는 사업자 단체가 제1호 또는 제2호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 3천만원 이하, 제3호에 해당하는 경우에는 5천만원 이하의 과태료를 부과하고, 사업자 또는 사업자단체의 임원 또는 종업원, 그 밖의 이해관계인이 제1호 또는 제2호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 500만원 이하, 제3호에 해당하는 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. (생략)
2. 제39조 제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제81조제1항제3호[13] 또는 같은조 제6항에 따른 보고를 하지 아니하거나 필요한 자료나 물건을 제출하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓 자료나 물건을 제출한 자 (이하 생략)
3. (생략)

③ ~ ④ (생략)

나) 법리

23 법 제45조 제2항 제2호에 따른 자료미제출 행위가 성립하기 위해서는 공정거래위원회가 법 제39조 제2항에 따라 준용하는 공정거래법 제81조 제1항 제3호에 따라 ① 공정거래위원회가 조사 등에 관하여 필요하다고 인정하는 때에 자료나 물건

13) 제81조(위반행위의 조사 등) ① 공정거래위원회는 이 법의 시행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 대통령령이 정하는 바에 의하여 다음 각 호의 처분을 할 수 있다.
1. ~ 2. (생략)
3. 사업자, 사업자단체 또는 이들의 임직원에 대하여 원가 및 경영상황에 관한 보고, 기타 필요한 자료나 물건의 제출을 명하거나 제출된 자료나 물건의 일시 보관

의 제출을 명하는 등의 요구를 하였으나, ② 요구된 자료나 물건을 제출하지 아니할 경우에 성립한다.

3) 위 2. 다. 행위의 위법 여부

24 공정거래위원회가 피심인이 법을 위반하였다는 신고와 관련된 사실관계 및 법 위반 여부를 조사하기 위하여 피심인에게 사업 현황과 신고 내용에 대한 소명자료를 3회에 걸쳐 제출하도록 요구한 것은 법 제39조 제2항에 따라 준용되는 공정거래법 제81조 제1항 제3호의 규정에 따라 조사를 실시한 것에 해당한다.

25 그러나 피심인은 정당한 사유 없이 계속적으로 3회에 걸친 공정거래위원회의 자료제출 요구에 불응하였다.

다) 소결

26 위 2. 다. 의 행위는 법 제39조 제2항에 따라 준용하는 공정거래법 제81조 제1항 제3호 및 법 제45조 제2항 제2호에 따른 자료미제출 행위에 해당한다.

3. 처분

가. 시정조치

27 피심인의 위 2. 가. 행위 및 2. 나. 의 행위는 이 사건 심의일까지 계속되고 있으므로 행위중지명령을 부과하며, 아울러 가까운 장래에 같거나 유사한 위반행위를 반복할 우려가 있으므로 법 제32조 제1항 및 제2항에 따라 향후 행위금지명령도 함께 부과한다. 피심인의 위 2. 가. 항의 행위로 신고인들은 청약철회를 한 이후 심의일 현재까지 상품의 대금을 환급받지 못하고 있으므로 법 제32조 제1항 내지 제3항에 따라 대금 반환 지급명령을 부과한다.

28 또한, 피심인의 법 위반행위로 인하여 직접 피해를 입은 자가 불특정 다수이고, 공표를 통해 피해를 입은 소비자가 자신의 권익구제를 위한 법적 조치를 취하게 할 필요성이 인정되므로 법 제32조 제1항 내지 제3항에 따라 공표명령을 부과하되, 위반행위의 내용 및 정도, 위반기간 등을 고려하여 피심인이 운영하는 사이버몰(www.dangol.or.kr, www.pangmall.co.kr)에 전체화면 1/2 이상 크기의 팝업 화면을 통하여 9일간 게재하도록 한다.

나. 영업정지

29 위 2. 가. 및 2. 나. 의 행위는 서울시와 인천 남동구청에서 행정처분 요청을 해온 점, 인천 남동구청이 피심인에게 시정권고 조치를 하였음에도 현재까지 소비자들의 피해구제가 이루어지지 않고 있는 점 등을 고려할 때, 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단되므로 법 제32조 제4항에 따라 피심인에게 영업 전부에 대한 영업정지명령을 부과하기로 한다. 다만, 영업정지기간은 법 시행령 제34조 관련 [별표 1] 영업정지 처분의 기준에 따라 4.5개월(135일)로 한다.

다. 과태료 부과

30 피심인의 위 2. 나. 의 행위는 법 제21조 제1항에 위반되고, 위 2. 다. 의 행위는 법 제39조 제2항에 따라 준용되는 공정거래법 제81조 제1항 제3호에 위반되므로 법 제45조, 법 시행령 제42조 및 시행령 [별표 3] ‘과태료의 부과기준’에 따라 산정된 총 1,100만 원의 과태료를 피심인에게 부과하기로 한다.

4. 결론

31 피심인의 위 2. 가. 행위는 법 제18조 제2항에 해당하고, 위 2. 나. 행위는 법 제21조 제1항의 금지행위에 해당하며, 위 2. 다. 행위는 법 제39조 제2항에 따라 준용되는 공정거래법 제81조 제1항 제3호에 불응한 자료미제출행위에 해당하므로

시정조치에 대해서는 법 제32조 제1항 및 제2항을, 영업정지에 대해서는 법 제32조 제4항을, 과태료 부과에 대해서는 법 제45조 제2항 및 제3항을 각각 적용하여 주문과 같이 의결한다.

공정거래위원회는 위와 같이 의결하였다.

2023년 6월 13일

의 장 위 원 정 진 욱

위 원 이 정 희

위 원 서 정

<별지 1>

소비자별 반환명령 내역

구 분	연 번	성 명	구입일	청약철회 요청일[14]	구매 금액(원)
단골마켓[15]	1	김민주[16]	2021-04-21	2021-07-05	86,500
	2	김은실	2021-05-03	2021-06-02	144,000
	3	하지수	2021-05-06	2022-01-05	38,500
	4	박용희	2021-05-19	2021-07-12	81,500
	5	이승훈	2021-05-30	2021-06-17	98,500
	6	김성욱	2021-10-27	2021-11-29	149,500
	7	이동준	2021-05-27	2022-04-09	228,000
팡몰	8	강지훈	2020-12-06	2021-04-14	65,500
	9	이존희	2021-02-20	2021-03-31	59,500
	10	박민우	2021-04-05	2021-05-03	81,500
	11	이병준	2021-12-15	2022-01-17	99,000
	12	임창옥	2021-12-21	2022-05-03	51,500
팡몰 (인천광역시 남동구)	13	최상민	2021-01-24	2021-02-01	107,500
	14	장영재	2021-08-01	2021-09-24	67,500
	15	유동식	2022-01-01	2022-02-07	137,500
	16	이경점	2022-01-31	2022-02-23	78,000
	17	조양일	2022-02-08	2022-03-10	96,500
	18	김동원	2020-08-22	2021-04-01	138,000
	19	정동근	2022-10-13	2020-10-30	161,000
	20	장석우	2020-10-22	2020-12-01	37,500
	21	최천운	2021-03-08	2021-04-05	32,500
	22	권은주	2021-02-01	2021-02-08	108,000
	23	김규진	2021-02-22	2021-04-28	84,500
	24	김서연	2020-11-13	2020-11-13	69,500
	25	박경윤	2020-12-03	2020-12-19	62,500
	26	정예나	2020-10-25	2020-11-25	36,500
	27	김지홍	2020-11-30	2020-12-14	80,500
	28	장인정	2020-09-01	2020-10-01	30,500
	29	이동혁	2020-12-01	2020-12-23	139,000
	30	김동하	2020-10-19	2020-11-11	70,500
	31	김용직	2021-01-01	2021-02-01	54,000
	32	홍영민	2021-01-23	2021-02-21	89,500
	33	이찬용	2021-10-25	2021-11-03	68,500
	34	김별	2021-11-10	2021-11-21	67,500
	35	심수철	2021-10-28	2021-11-30	68,500

	36	박철희	2021-10-07	2021-10-29	67,500
	37	윤진아	2021-08-04	2021-09-24	28,500
	38	김태웅	2021-10-25	2021-12-11	179,500
	39	홍기권	2021-12-29	2022-01-03	83,500
	40	김동건	2021-12-06	2022-01-03	91,500
단골마켓 (서울특별시)	41	배승윤	2021-03-05	2021-03-30	62,500
	42	박진우	2021-03-21	2021-04-14	136,000
	43	김락경	2021-04-03	2021-05-07	146,000
	44	김동혁	2021-04-08	2021-05-01	72,500
	45	박준향	2021-03-14	2021-05-14	70,000
	46	김상윤	2021-04-28	2021-05-28	51,500
	47	최규철	2021-04-22	2021-06-13	96,500
	48	전우영	2021-03-04	2021-07-06	61,500
	49	강태현	2021-06-18	2021-07-08	52,500
	50	김민정	2021-05-06	2021-07-12	62,500
	51	이현미	2021-03-11	2021-04-22	71,500
	52	박정일	2021-05-15	2021-07-26	54,500
	53	박해영	2021-06-23	2021-06-23	105,000
	54	김세훈	2021-05-25	2021-08-18	83,500
	55	최길준	2021-04-05	2021-08-23	50,000
	56	전준하	2021-05-24	2021-06-24	233,500
	57	김혜진	2021-05-29	2021-08-11	70,000
	58	차상태	2021-07-06	2021-08-31	110,000
	59	박현준	2021-07-05	2021-08-15	44,500
	60	정애진	2021-06-05	2021-09-02	366,000
	61	김동범	2021-07-01	2021-09-10	75,000
	62	장바로	2021-05-21	2021-10-01	52,500
	63	최재영	2021-06-14	2021-08-27	139,500
	64	송은지	2021-06-14	2021-08-27	55,500
	65	임정민	2021-06-10	2021-10-12	51,500
	66	홍두임	2021-08-06	2021-10-17	69,500
	67	황태규	2021-07-10	2021-10-20	76,500
	68	심현기	2021-08-06	2021-10-06	34,500
	69	허필훈	2021-05-31	2021-07-16	221,000
	70	손지영	2021-07-23	2021-11-17	70,500
	71	이일상	2021-10-27	2021-11-17	70,500
	72	한은수	2021-10-14	2021-11-14	98,500

	73	이시원	2021-06-23	2021-12-08	63,500
	74	홍승현	2021-09-26	2021-11-18	227,000
	75	신민경	2021-11-19	2021-12-28	67,500
	76	정수원	2021-11-23	2021-12-21	163,000
팡몰 (서울특별시)	77	조혜영	2020-10-07	2020-11-11	365,000
	78	양동리	2020-11-13	2020-11-30	34,500
	79	오창훈	2020-10-23	2020-10-23	75,500
	80	김슬기	2020-10-29	2020-12-02	139,000
	81	김민영	2020-11-04	2020-12-09	47,200
	82	김민호	2020-11-08	2020-12-09	139,000
	83	구태인	2020-11-09	2020-12-10	69,500
	84	김일건	2020-11-09	2020-12-17	154,000
	85	박지규	2020-12-01	2020-12-22	65,500
	86	김주석	2020-12-02	2020-12-17	507,000
	87	구슬이	2020-12-06	2021-01-03	66,500
	88	김혜림	2020-12-07	2021-01-04	155,000
	89	장유익	2020-10-30	2020-11-25	75,500
	90	안혜인	2021-01-10	2021-01-10	81,500
	91	이시윤	2020-10-21	2020-12-01	71,500
	92	이종승	2021-01-25	2021-02-02	52,000
	93	윤태성	2020-11-04	2021-01-15	129,000
	94	이향연	2021-01-12	2021-02-24	69,500
	95	정낙원	2020-11-16	2020-11-26	66,500
	96	최혜신	2021-01-04	2021-03-02	52,500
	97	이종민	2021-01-04	2021-02-15	107,500
	98	조재휘	2020-10-30	2021-02-01	75,500
	99	이민서	2021-01-29	2021-03-11	47,000
	100	맹혜진	2021-01-13	2021-02-13	225,500
	101	김영근	2021-01-26	2021-02-26	32,500
	102	박지만	2021-10-29	2021-11-18	80,500
	103	김민재	2021-11-19	2021-11-21	63,500
	104	김태경	2021-09-28	2021-11-24	87,500
	105	박인순	2022-01-29	2022-02-22	51,500

14) 지방자치단체에서 청약철회 요청일을 확인해주지 아니한 경우 민원 접수일을 청약철회 요청일로 보았다.
15) 신고인① 중 신원공개에 동의하지 아니한 1명을 반환명령에서 제외하였다.
16) 신고인 김민주의 경우, 2022. 4. 28.에 피심인이 환불은 불가능하고 마일리지로만 환급이 가능하다고 하여 마일리지로 환급 받았다. 그러나 신고인 김민주는 '마일리지로 환급받은 것은 배송이 1년 넘게 지연되고 환불은 불가능할 것 같다고 판단했기 때문이고, 진의는 현금 환불을 원한다'고 2022. 5. 6.에 회신하였다.

<별지 2>

공표문안(전자매체)

공정거래위원회로부터 시정명령을 받은 사실의 공표

저희 주식회사 티움커뮤니케이션은 웹사이트(www.dangol.or.kr, www.pangmall.co.kr)를 운영하면서 아래와 같이 **전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률을 위반하였다는 이유**로 **공정거래위원회**로부터 **시정명령**을 받았습니다.

ㅇ 재화등의 대금을 받은 자는 소비자가 청약철회 하는 경우 청약철회일로부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급해주어야 함에도 환급의무를 이행하지 아니하는 행위

ㅇ 제품 수령 후 7일 이내에는 청약철회가 가능함에도 보세상품(레플상품) 특성상 사이즈 교환 및 단순변심으로 인한 반품, 교환, 환불이 안된다고 고지하는 행위

ㅇ 소비자에게 환불하는 경우에 소비자의 청약철회일로부터 3영업일 이내에 통신판매업자 등은 이미 지급받은 재화등의 대금을 당초 결제 수단으로 환급해주어야 함에도 현금이 아닌 자신이 운영하는 사이버몰에서만 사용할 수 있는 마일리지로만 환불이 가능하다고 고지하는 행위

2023년 월 일

주식회사 티움커뮤니케이션
대표자 조재현