

이 자료는 **5월 7일(화) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 5월 3일(금) (총 2쪽)	담당	분쟁조정사무국 조정3팀 정미영 팀 장 (02-3460-3061) 이희경 과 장 (02-3460-3064) 고진용 조정관 (02-3460-3066)
-----	--------------------------	----	--

소비자분쟁조정위원회, “온라인에서 구입해 선물한 이모티콘, 다운로드 하지 않았다면 구매자가 청약철회 가능” 결정

최근 스마트폰 메신저 대화에서 감정이나 기분을 표현하는 이모티콘을 사용하거나, 이를 선물로 주고받는 사례가 증가하면서 이와 관련된 소비자 분쟁도 발생하고 있다.

한국소비자원 소비자분쟁조정위원회(위원장 신종원)는 ‘온라인에서 구입해 선물한 이모티콘 구입대금 환급 요구’ 사건에서 선물을 받은 이용자가 이모티콘을 다운로드하기 전까지는 구매자에게 「전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 전자상거래법)에 따른 청약철회권*이 있으므로 이모티콘을 판매한 사업자는 구매자에게 구입대금을 환급해야한다고 결정했다.

* 소비자가 일정기간 내에 그 계약관계를 벗어날 수 있게 하는 권리로 전자상거래법에 따른 청약철회 기간은 7일

사건 내용

소비자 A씨(여, 30대)는 어머니에게 선물하기 위해 이모티콘을 구입한 직후 의도와 다른 것을 구매한 사실을 인지하고 당일 결제 취소 및 환급을 요청함. 그러나 사업자는 이모티콘의 소유권이 선물 받은 어머니에게 있으므로 어머니가 직접 취소 및 환급을 요구해야 한다며 A씨의 요구를 거부함. A씨는 어머니가 모바일 메신저 사용이 미숙해 직접 환급을 요청할 수 없다며 분쟁조정을 신청함.

위 사건에서 사업자는 자사 약관에 따라 선물한 이모티콘의 소유권이 선물받은 이용자에게 있으므로 A씨의 어머니가 선물받은 날로부터 7일 이내에 환급을 요청해야 청약철회가 가능하다고 주장했다.

그러나 소비자분쟁조정위원회는 A씨와 사업자의 계약은 민법상 제3자를 위한 계약*에 해당하며, 이용자인 A씨의 어머니가 이모티콘을 다운로드하지 않았고 사업자에게 이모티콘을 수령하겠다는 의사도 밝히지 않았으므로 A씨가 계약의 당사자로서 전자상거래법상 청약철회권을 행사할 수 있다고 판단했다.

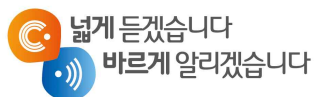
* 계약당사자 일방이 제3자에게 이행할 것을 약정한 것으로서, 제3자는 채무자에게 직접 그 이행을 청구할 수 있다. 이 경우 제3자의 권리는 그 제3자가 채무자에 대하여 계약의 이익을 받을 의사를 표시한 때에 생긴다.

이번 조정결정은 모바일 시장의 급속한 성장으로 새로운 유형과 방식의 전자상거래가 이루어지고 있는 현실*을 고려하여, 비록 소액이지만 소비자의 청약철회권이 부당하게 제한받지 않도록 했다는 점에서 그 의의가 있다.

* 2018년 온라인쇼핑 거래액은 총 111조 8,939억 원으로 전년대비 22.6% 증가, 온라인 쇼핑 거래액 중 모바일쇼핑은 68조 6,706억 원으로 31.7% 증가(통계청)

소비자분쟁조정위원회는 “앞으로도 급변하는 소비 환경에 따라 발생하는 새롭고 다양한 형태의 분쟁에 대해 공정하고 합리적인 결정을 내림으로써 소비자 권익을 보호하고 건전한 시장환경을 조성하는 데 노력하겠다” 고 밝혔다.

소비자분쟁조정위원회는 「소비자기본법」 제60조에 따라 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 설치되어 있으며 소비자와 사업자가 조정결정을 수락하게 되면 재판상 화해의 효력이 발생하게 됩니다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr

