

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>"소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관"</p>	 페이스북 @kcanews	
		 인스타그램 @kca.go.kr	
<p>이 자료는 8월 19일(금) 6시부터 사용하시기 바랍니다.</p>			
배포일	2022년 8월 18일(목) (총 2쪽)	담당	분쟁조정사무국 조정3팀
			김혜진 팀 장 (02-3460-3061) 박옥성 변호사 (02-3460-3069)
			서울지원 금융보험팀
			한정희 팀 장 (02-3460-3011) 박소라 조정관 (02-3460-3055)

소비자분쟁조정위원회, "상품권의 유효기간 경과로 지급된 적립금, 사용기간이 경과되어도 잔액의 90% 환급" 결정

선물로 주고받거나 할인된 가격으로 신유형상품권*을 구입하는 소비자가 많아지면서, 관련 피해도 꾸준히 증가**하고 있다.

* 모바일, 전자형(기프트카드), 온라인(PC) 등 지류형을 제외한 전자적 형태의 상품권을 통칭

** e-쿠폰 관련 온라인쇼핑몰 거래액 : ('20년) 43,989억원 → ('21년) 59,534억원(출처: 국가통계포털)

[상품권 관련 상담 및 피해구제 신청 현황]

(단위 : 건)

구분	2020년	2021년*	2022년 6월	계
소비자 상담	3,905	26,815	2,890	33,610
피해구제	298	495	214	1,007
합계	4,203	27,310	3,104	34,617

* 2021년 '머지포인트' 관련 사건으로 신청 건수 급증

한국소비자원 소비자분쟁조정위원회(위원장 변용재, 이하 '위원회')는 유효기간이 경과한 신유형상품권(이하 '상품권')과 관련하여 '상품권 구매금액을 적립금으로 지급하는 사업자의 환불정책에 따라 적립된 금액(이하 '적립금')을 사용기한 내 사용하지 못해 소멸된 경우에도 상사채권 소멸시효기간(5년)이 경과하지 않았다면 해당 적립금의 90%를 환급해야 한다.'고 결정했다.

사례

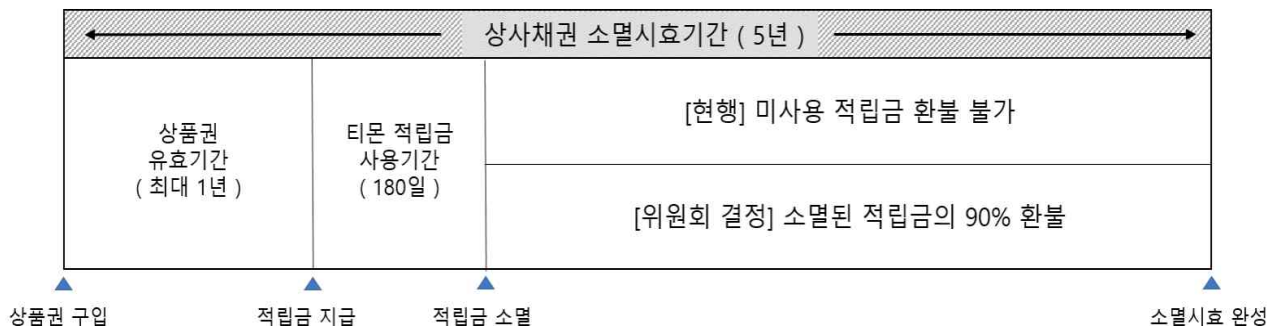
A씨는 2020.11.27. (주)티몬에서 모바일상품권을 구입하고 155,900원을 신용카드로 결제함. 유효기간(구매일~2020.12.31.) 내 상품권을 사용하지 못해 2021.1.11. 위 대금을 티몬 적립금으로 지급 받았으나, 일부 사용 후 적립금 사용기간(지급일~2021.7.10., 수령 후 180일) 만료로 115,843원이 소멸됨.

(주)티몬은 '미사용 티켓 환불제'에 따라 상품권 구입대금 전액을 적립금(사용기간 180일)으로 지급하고, 적립금 소멸 전 세 차례에 걸쳐 소멸 예정 일자 등을 안내했으므로 환급이 불가하다고 주장함.

주식회사 티몬(이하 '(주)티몬')은 모바일상품권 이용약관에 「신유형 상품권 표준약관, (이하 '표준약관)」을 우선 적용한다고 규정하면서도, 자사 쇼핑몰을 통해 판매한 일부 상품권에 대해서는 별도 고지 및 안내*를 했다는 이유로 유효기간이 경과한 상품권의 잔액 환급을 거부했다.

* 상품권 판매 당시 '미사용 티켓 환불제'를 통해 미사용 금액의 100% 티몬 적립금 지급 고지, 적립금 소멸 전 소멸 예정 사실 안내

(주)티몬의 '미사용 티켓 환불제'는 유효기간이 경과한 상품권 금액의 100%를 티몬 적립금으로 지급하도록 하고 있다. 이는 사용하지 않은 상품권에 대해 잔액의 90%만 환급하도록 하는 표준약관에 비해 소비자에게 유리할 수 있다. 그러나 적립금 지급 후 180일이 지나면 전액이 소멸되기 때문에 「상법」에 규정된 '상품권 구입일로부터 5년 이내 환급(상사채권소멸시효)'받을 수 있는 소비자의 법률상 권리를 제한하는 것이기도 하다.



이번 조정결정은 사업자가 정한 적립금 사용기간이 경과 하더라도 상사채권 소멸시효(5년)가 되기 전이라면 소멸된 적립금의 90%를 환급해야 한다고 판단함으로써 소비자 권익을 한층 강화했다는 점에서 의의가 있다.

또한, 위원회는 소비자의 선택권 강화를 위해 (주)티몬에게 상품권 구입 후 유효기간이 경과할 경우, 소비자가 '구매금액의 100%를 적립금으로 지급' 또는 '구매 금액(잔액)의 90%를 환급' 중 원하는 환급 방법을 선택할 수 있도록 운영정책과 약관을 개선할 것을 권고했다.

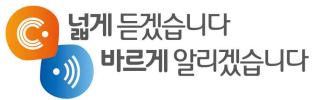
⇒ (주)티몬은 '운영정책 및 약관개선'은 즉시 반영하기 어려우나, 적립금 환급 조건으로 판매되는 일부 상품권에 대하여 '적립금의 사용기간을 기존 180일(6개월)에서 1년으로 연장 (2021. 8. 31.부터)'했음을 회신함.

오픈마켓을 통해 주로 유통되고 있는 상품권은 금액형 상품권 외에도 물품 또는 서비스 제공을 목적으로 발행된 상품권 등 그 종류가 다양하고, 상품권별 사용 방법이나 환불 조건도 달라 소비자의 각별한 주의가 필요하다.

이에 위원회는 소비자들에게 ▲상품권 발행일, 유효기간, 환급 규정, 사용 가능

가맹점 등 중요사항을 반드시 확인하고 구매할 것, ▲유효기간 내 사용하지 못한 경우 발행일로부터 5년 이내에 환급을 요구할 것, ▲무상으로 받은 모바일 상품권은 구매한 상품권과 달리 유효기간이 짧고, 유효기간이 지나면 기간 연장 및 환급 등이 어려우므로 유효기간을 확인해 기한 내 사용할 것을 당부했다.

※ 소비자분쟁조정위원회는 「소비자기본법」 제60조에 따라 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위해 한국소비자원에 설치돼 있으며 소비자와 사업자가 조정결정을 수락하면 재판상 화해의 효력이 발생하게 됩니다.



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

