

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1 style="text-align: center;">보 도 자 료</h1> <p style="text-align: center;">“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.			
배포일	2018년 11월 5일(월) (총 9쪽)	담당부서 담당자	서울지원 섬유식품팀 여춘엽 팀 장 (02-3460-3021) 김혁준 조정관 (02-3460-3026)

의류·신발 등 전자상거래 주문제작 상품 소비자피해 주의

- 주문제작을 이유로 소비자의 정당한 청약철회 거부 -

시공간에 제약받지 않고 맞춤 상품을 구매할 수 있는 전자상거래 주문제작이 늘고 있다. 그러나 주문과 다르게 제작되거나, 품질이 불량함에도 주문제작을 이유로 소비자의 정당한 청약철회를 거부하는 사례가 빈발해 소비자의 각별한 주의가 요구된다.

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면, 최근 약 3년간(2016.1.1.~2018.8.31.) ‘전자상거래 주문제작 상품’ 관련 피해구제 신청건수는 총 291건으로, 매년 지속적으로 접수되고 있다.

※ 동 기간 1372소비자상담센터에 접수된 소비자불만 상담건수 : 총 2,606건 / ('16년) 843건 → ('17년) 1,065건 → ('18년 8월) 698건

□ 주문제작을 이유로 소비자의 정당한 청약철회를 거부하는 사례 많아

피해유형별로는 단순변심에 의한 ‘청약철회 거부’가 37.8%(110건)로 가장 많았고, 다음으로 색상 및 디자인, 사이즈 등이 주문한 대로 제작되지 않은 ‘계약 불완전이행’ 35.1%(102건), ‘품질불량’ 13.4%(39건), ‘배송지연’ 7.2%(21건) 등으로 나타났다.

[피해유형별 현황]

구분		건수(건)	비율(%)
청약철회 거부		110	37.8
계약 불완전이행	색상 및 디자인 상이	61	35.1
	사이즈 상이	41	
품질불량		39	13.4
배송지연		21	7.2
부당행위		1	0.3
기타		18	6.2
총계		291	100.0

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 전자상거래법)에 따라 단순변심의 경우에도 상품을 받은 날로부터 7일 이내에는 청약철회가 가능하다.

※ 다만 아래 3가지 요건을 모두 충족하는 경우에는 청약철회가 제한될 수 있음.

< 청약철회 제한 요건(전자상거래법 제17조 제2항 제6호 및 동법 시행령 제21조) >

- 1) 소비자의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 재화등 또는 이와 유사한 재화등에 대하여(주문자만을 위하여 별도로 제작 및 구성되는 점이 명확한 경우)
- 2) 청약철회등을 인정하는 경우 통신판매업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우(재판매가 불가할 경우)
- 3) 사전에 해당 거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면(전자문서 포함)에 의한 동의를 받은 경우

그러나 단순변심에 의한 청약철회가 거부된 110건 모두 전자상거래법상 청약철회가 제한되는 주문제작 상품으로 볼 수 없음에도 사업자는 ‘주문제작’을 이유로 이를 거부한 것으로 나타났다.

또한, 주문한 대로 상품이 제작되지 않거나 품질이 불량한 경우, 전자상거래법 제17조 제3항의 “재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 다르게 이행된 경우”에 해당되어 청약철회가 가능하나, 141건의 사례에서 사업자는 ‘주문제작’, ‘1:1오더’ 등을 이유로 이를 거부한 것으로 나타났다.

□ 품목별로는 의류, 신발이 81.1%로 대부분을 차지

소비자들이 주문제작을 의뢰한 품목은 ‘의류’가 45.4%(132건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘신발’ 35.7%(104건), 반지·귀걸이 등 ‘액세서리’ 15.1%(44건), ‘가방’ 3.8%(11건)의 순이었다.

□ 여성이 남성보다 3배 많고, 30대 여성이 가장 많아

성별로 보면 ‘여성’이 ‘남성’보다 약 3배 많았고, 연령별로는 ‘30대’ 여성 36.3%(98건), ‘20대’ 여성 18.9%(51건), ‘40대’ 여성 15.6%(42건) 등의 순이었다.

※ 성별 및 연령이 확인된 270건 분석

한국소비자원은 소비자피해 예방을 위해 ▲주문제작 상품은 청약철회가 제한될 수 있으므로 신중하게 구매를 결정할 것 ▲청약철회를 부당하게 제한하는 쇼핑몰은 가급적 이용하지 말 것 ▲계약내용 관련 증빙자료를 반드시 보관할 것 ▲대금은 가급적 신용카드로 할부 결제할 것 ▲현금 결제 시 ‘에스크로’ 또는 ‘소비자피해보상보험’이 가입된 쇼핑몰을 이용할 것을 당부했다.

 넓게 들겠습니다 바르게 알려드립니다	위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr	 OPEN 공정누리 공공저작물 자유이용허락	
--	--	---	---

< 불임 > 전자상거래 주문제작 상품 관련 소비자피해 현황

1 피해구제 접수 현황

□ 연도별

- 최근 약 3년간(2016.1.1.~2018.8.31.) 한국소비자원에 접수된 ‘전자상거래 주문 제작 상품’ 관련 피해구제 신청건수는 총 291건임.
- 동 기간 1372소비자상담센터*에 접수된 소비자불만 상담건수는 총 2,606건으로, 매년 증가 추세에 있음.

* 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

[연도별 접수 현황]

(단위 : 건)

구분	2016년	2017년	2018년 8월	총계
소비자불만 상담	843	1,065	698	2,606
피해구제	103	104	84	291

□ 피해유형별

- 피해구제 신청 291건을 분석한 결과, 피해유형별로는 단순변심에 의한 ‘청약 철회 거부’가 37.8%(110건)로 가장 많았고, 다음으로 주문한 대로 상품이 제작 되지 않은 ‘계약 불완전이행’ 35.1%(102건), ‘품질불량’ 13.4%(39건), ‘배송지연’ 7.2%(21건) 등으로 나타남.

[피해유형별 현황]

구분	건수(건)	비율(%)
청약철회 거부	110	37.8
계약 불완전이행	색상 및 디자인 상이	61
	사이즈 상이	41
품질불량	39	13.4
배송지연	21	7.2
부당행위	1	0.3
기타	18	6.2
총계	291	100.0

- 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 전자상거래법)에 따라 단순변심에 의한 청약철회도 7일 이내에 가능하고, 다만 아래 3가지 요건을 모두 충족하는 경우에는 청약철회가 제한될 수 있음.

< 청약철회 제한 요건(전자상거래법 제17조 제2항 제6호 및 동법 시행령 제21조)>

- 1) 소비자의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 재화등 또는 이와 유사한 재화등에 대하여 (주문자만을 위하여 별도로 제작 및 구성되는 점이 명확한 경우)
- 2) 청약철회등을 인정하는 경우 통신판매업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우(재판매가 불가할 경우)
- 3) 사전에 해당 거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면(전자문서 포함)에 의한 동의를 받은 경우

- 그러나 단순변심에 의한 청약철회가 거부된 110건 모두 청약철회가 제한되는 주문제작 상품으로 볼 수 없음에도 사업자는 ‘주문제작’을 이유로 이를 거부한 것으로 나타남.

- 주문한 대로 상품이 제작되지 않거나 품질이 불량한 경우, 전자상거래법 제17조 제3항1)의 “재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 다르게 이행된 경우”에 해당되어 청약철회가 가능하나, 141건의 사례에서 사업자는 ‘주문제작’, ‘1:1오더’ 등을 이유로 이를 거부한 것으로 나타남.

□ 품목별

- ‘의류’가 45.4%(132건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘신발’ 35.7%(104건), 반지·귀걸이 등 ‘액세서리’ 15.1%(44건), ‘가방’ 3.8%(11건) 순이었음.

[품목별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	2016년	2017년	2018년 8월	총계
의류	51	47	34	132(45.4)
신발	37	33	34	104(35.7)
액세서리	13	18	13	44(15.1)
가방	2	6	3	11(3.8)
총계	103	104	84	291(100.0)

1) 제17조 제3항 : 소비자는 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 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.

□ **성별·연령별**

- 성별로 보면 ‘여성’이 ‘남성’보다 약 3배 많았고, 연령별로는 ‘30대’ 여성 36.3%(98건), ‘20대’ 여성 18.9%(51건), ‘40대’ 여성 15.6%(42건) 등의 순이었음.

[**성별·연령별 현황**]

(단위 : 건, %)

성별	연령	건수	비율
남	10-19세	1	0.4
	20-29세	28	10.4
	30-39세	27	10.0
	40-49세	9	3.3
	50-59세	3	1.1
	60세 이상	1	0.4
	소계	69	25.6
여	10-19세	1	0.4
	20-29세	51	18.8
	30-39세	98	36.3
	40-49세	42	15.5
	50-59세	8	3.0
	60세 이상	1	0.4
	소계	201	74.4
총계		270*	100.0

* 성별 및 연령이 확인된 270건 분석

□ **구매금액별**

- 주문제작 상품의 평균 구매금액은 233,071원이었으며, 구매금액별로는 ‘10만원 이상~20만원 미만’이 41.4%(67건)로 가장 많았고, ‘20만원 이상~50만원 미만’ 21.0%(34건), ‘5만원 이상~10만원 미만’ 20.4%(33건) 등의 순이었음.

[**구매금액별 현황**]

[단위 : 건, (%)]

구분	2016년	2017년	2018년 8월	총계
5만원 미만	7	6	5	18(11.1)
5만원 이상~10만원 미만	9	10	14	33(20.4)
10만원 이상~20만원 미만	19	27	21	67(41.4)
20만원 이상~50만원 미만	12	15	7	34(21.0)
50만원 이상~100만원 미만	3	2	2	7(4.3)
100만원 이상	2	1	-	3(1.8)
총계	52	61	49	162*(100.0)

* 구매금액이 확인된 162건 분석

[사례1] 청약철회 거부

A씨(여·20대·서울특별시)는 2018.4.2. 인터넷쇼핑몰에서 구두(기성품) 1켄레를 138,210원에 구매함. 2018.4.11. 제품 수령 후 2018.4.16. 단순변심을 이유로 청약철회를 요청했으나, 사업자는 주문제작 상품임을 주장하며 이를 거부함.

[사례2] 계약 불완전이행(디자인 상이)

B씨(남·20대·경기도)는 2018.3.19. 인터넷쇼핑몰에서 스키점퍼 1개를 216,000원에 주문제작 의뢰함. 제품을 받아보니 다른 디자인이 배송되어 사업자에게 청약철회를 요청했으나, 소비자가 의뢰한대로 제작되었다고 주장하며 이를 거부함.

[사례3] 계약 불완전이행(사이즈 상이)

C씨(여·40대·인천광역시)는 2018.6.11. 인터넷쇼핑몰에서 구두 1켄레를 140,000원에 주문제작 의뢰함(길이 : 230mm, 굽 : 5.5cm). 제품을 받아 시착해보니 의뢰한 사이즈보다 작게 제작된 것이 확인되어 사업자에게 교환 또는 환급을 요구했으나, 제대로 제작되었다며 이를 거부함.

[사례4] 품질불량

D씨(남·20대·대전광역시)는 2017.1.1. 인터넷쇼핑몰에서 점퍼 1개를 364,000원에 구매함. 제품을 수령해보니 지퍼가 불량한 것이 확인됨. 이에 사업자에게 청약철회를 요청했으나, 주문제작 상품이라는 이유로 이를 거부함.

- 주문제작 상품은 청약철회가 제한될 수 있으므로 신중하게 구매를 결정한다.
 - 주문제작 상품은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 의해 청약철회가 제한될 수 있으므로 구매 전 상품정보, 가격, 청약철회 조건 등을 꼼꼼하게 살펴보고 구매한다.
- 청약철회를 부당하게 제한하는 쇼핑물은 가급적 이용하지 않는다.
 - 주문자만을 위하여 별도로 제작되는 상품이 아님에도 상세 구매페이지(상품 소개화면) 등에 ‘주문제작’, ‘1:1오더’ 등을 이유로 소비자에게 ‘교환·환급 불가’ 등 불리한 거래조건을 제시하는 쇼핑물은 이용하지 않는다.
- 계약내용과 관련된 증빙자료를 반드시 보관한다.
 - 사업자와 분쟁 발생 시 계약 관련 증빙서류는 중요한 자료가 될 수 있으므로 계약내용이 기록된 증빙자료(예 : 전자계시물, 메시지 등)는 반드시 보관한다.
- 대금은 가급적 신용카드로 할부 결제한다.
 - 20만원 이상 제품을 3개월 이상 할부 결제할 경우, 제품 공급 등이 계약내용과 다르게 이행되었을 때 신용카드 회사를 상대로 항변권을 행사하여 결제대금 지급을 중지할 수 있다.
- 현금 결제 시 ‘에스크로’ 또는 ‘소비자피해보상보험’이 가입된 쇼핑물을 이용한다.
 - ‘에스크로’ 또는 ‘소비자피해보상보험’이 가입된 쇼핑물에서 현금 결제할 경우, 배송지연 등의 피해가 발생했을 때 제3자(은행 등)에게 예치한 결제대금의 지급을 중지하거나 피해보상을 받을 수 있다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 ‘1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)’ 또는 ‘행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)’을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.


참고1

주문제작으로 보기 어려운 사례

구분	품목	상세 구매페이지	비고
주문제작으로 보기 어려운 사례	신발	<p>판매가 498,000원 적립금 4,900원 (1%) 브랜드</p> <p>size S</p> <p>! 최소주문수량 1개 이상 ! 옵션선택 박스를 선택하시면 아래에 상품이 추가됩니다.</p> <p>grey 1 498,000원 (4,900원)</p> <p>총 상품금액 498,000원 (1개)</p>	<p>사이즈 및 단순 옵션만 선택하여 개별적으로 제작되지 않은 것으로 보이며 동의절차도 없음.</p>
		<p>제조사 자체제작 소비자가 324,000원 판매가 120,600원 상품코드</p> <p>색상 white fg 사이즈 270 카놀이 카놀이추가(+1cm)(+5000) (+5,000원)</p> <p>1/270/카놀이추가(+1cm)(+5000)(+5,000 125,600원</p>	
		<p>맞춤제작 하기 수정화</p> <p>COLOR 색상들 직접 커스텀 해주세요 :) SIZE 230 MATERIAL / PRICE (+0)</p> <p>Slinn Flat 색상: Navy / 사이즈: 230 굽높이 선택 보통 발볼 너비 한 사이즈 큰 발볼</p> <p>Custom Option 1. 재질을 선택해주세요 소가죽 무광 소가죽 유광 양가죽 스웨이드 양가죽 일반</p> <p>2. 컬러 계열을 선택해주세요 무채색 레드 오렌지 블루 무채색 계열색상 선택</p> <p>완료</p>	<p>개별적으로 제작된 것으로 보이나 동의절차가 없음.</p>

참고2

주문제작으로 볼 수 있는 사례

구분	품목	상품 구매페이지	비고
주문제작으로 볼 수 있는 사례	신발		소비자에게 개별적으로 제작된 것으로 보이며 동의절차를 구함.
	의류	