

통신판매로 구매한 전동스쿠터 청약철회

한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회

소비자기본법 제31조에 따라 한국소비자단체협의회에 설치된 자율분쟁조정위원회에서 조정 결정한 사건 중 참고할만한 사례를 소개한다(편집자 주).

사건의 개요

신청인은 2020. 12. 31. 피신청인에 전화연락하여 피신청인이 판매하고 있는 '전동스쿠터'(이하 '이 사건 물품')에 대하여 전화상담 후 이 사건 물품을 구매하고 대금 1,650,000원을 신용카드로 결제하였다. 신청인은 결제 익일인 2021. 1. 1. 피신청인에게 이 사건 물품구매를 취소하겠다는 의사를 표시하였으나, 피신청인은 이미 이 사건 물품 조립이 완료되어 배달 준비중이므로 취소가 불가능한데, 만약 가능하다 하더라도 직전 취소이므로 30%가 공제됨을 안내하였다. 신청인은 2021. 1. 14. 피신청인에 대하여 00구청에 민원 신청을 하고, 00구청은 2021. 2. 25. 본 위원회에 분쟁조정을 의뢰하였다.

소비자 주장

이 사건 물품의 사용자인 신청인의 어머니가 전동스쿠터 운전이 부담스럽다고 하여 물품 구매를 거부하는 바람에 구매를 취소하게 되었다. 결제 후 반나절이 지난 시점에서 청약철회를 요청하였음에도 30%나 공제한다는 것은 부당하고, 이러한 사실을 고지받은 적도 없다. 따라서 이 사건 물품 전액 대금 환급을 원한다.

사업자의 주장

신청인의 단순변심에 의한 구매취소이며, 구매자와 충분한 상담 후 구매 결제를 하여 이 사건 물품은 사용자의 신체조건에 맞춰 조립이 완료되었다. 신청인이 익일 오전 11시까지 배송해달라고 하여 조립을 완성하였으며, 구매 취소 시 재판매 등이 어렵기 때문에 취소수수료는 불가피하다.

사업자의 환급의무 판단

전자상거래법 제17조 제1항 제1호 단서에 의해 소비자는 재화 등을 공급받은 날로부터 7일 이내에 계약에 관한 청약철회를 할 수 있다. 신청인은 재화를 공급받기 전 청약철회 의사를 표시했으므로, 신청인의 청약철회에 의해 이 사건 계약은 적법하게 해제되었다. 다만, 전자상거래법 제17조 제2항 제6호, 시행령 제21조에 의거하여 청약철회가 제한되는지 여부가 문제될 수 있다.

피신청인은 이 사건 물품이 주문에 따라 개별적으로 생산되는 재화이기 때문에 청약철회가 제한되어야 한다고 주장하나, 이 사건 물품은 전동스쿠터의 각 부품들을 조립하는 것에 불과하여 조립을 완성하였다는 사실만으로 개별생산재화라고 보아 청약철회가 제한된다는 것은 일종 납득하기 어렵고, 신청인이 청약철회 제한에 대하여 서면 동의한 사실이 없을 뿐만 아니라 제출된 녹취록을 검토해보

아도 피신청인이 사전에 청약철회 제한 규정을 안내 및 고지한 사실이 없다. 또한 피신청인은 장착만으로 배터리 등의 가치 손실이 인정된다고 주장하나, 이러한 가치하락에 대한 입증이 없으므로 피신청인의 주장은 받아들이지 아니한다.

이러한 사실들을 종합적으로 고려해보면, 이 사건 계약은 신청인의 유효한 청약철회로 해제되었다. 다만, 신청인의 단순변심으로 이 사건 계약이 철회되었으며 피신청인의 이 사건 물품 조립 공임이 든 점 등을 고려하여 100,000원을 공제한 1,550,000원을 환급하는 것으로 조정한다.

결론

따라서 피신청인은 신청인에게 금 1,550,000원을 환급하도록 한다. ▲