

전자상거래로 구매한 운동화 청약철회

한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회

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

사건의 개요

신청인은 2020. 8. 31. 피신청인의 온라인쇼핑몰 '○○쇼핑몰'에서 운동화를 구입하고 190,190원을 결제하였다. 신청인이 2020. 9. 3. 수령 후 확인해보니 주문 상품이 아닌 남성용 운동화가 배송되어, 신청인은 피신청인의 ○○ 고객센터에 제품 교환 접수를 하였다. 신청인은 2020. 9. 5. ○○택배를 통해 오배송된 제품을 ○○에게 반품하였다. 2020. 9. 8. 이 사건 운동화가 ○○의 물류센터에 입고되고, 교환 상품의 출고가 지연될 수 있음을 이유로 제품 교환이 아닌 환불처리 하기로 당사자 간 합의를 하였다. 환불이 지연되자 신청인이 피신청인에게 문의하였고 피신청인은 최초 제품이 정상출고 되었으므로 환불이 불가능하며 제품을 다

시 신청인에게 발송하겠다고 답변하였다.

당사자 간 합의가 이루어지지 않아 신청인이 한국 소비자원과 송파구청에 피해구제 및 민원을 접수하였으나, 피신청인의 답변 불응으로 인해 절차가 종료되었다. 신청인은 2020. 12. 10. 본 위원회로 분쟁 조정을 신청하였다.

신청인의 주장

택배 수령 후 확인해보니 주문 제품이 아닌 다른 제품이 들어 있고 신발 케이스 내부에 수령인은 신청인 이름으로 되어 있으나 제품 박스에는 '나이키화 7B 남성'으로 기재되어 있다. 주문번호도 신청인의 주문번호와 전혀 다른 주문번호가 기재되어

있다. 이는 제품 배송이 잘못된 것이므로 교환 또는 환불 되어야 한다. 따라서 신청인은 전액 환불을 원한다.

사업자의 주장

신청인이 오배송되었다고 주장하는 제품은 'a'이다. 피신청인이 확인해본 바에 의하면 출고 당일에는 신청인이 주문한 모델만 출고하였고, 신청인이 주장하는 'b' 제품은 출고 기록이 없음을 확인하였다. 신청인이 제품을 수령하여 개봉한 뒤 반품/교환 신청을 한 것이므로 정상제품 배송 후 누군가 고의로 제품을 바꿨을 가능성도 존재한다. 발송 당시 신청인이 주문한 상품이 정확히 발송되었음이 영상을 통해 입증되었으므로 제품 환불은 불가능하다.

사업자의 현금의무 판단

이 사건 운동화가 오배송되었다는 주장에 대하여 피신청인은 제품 검수영상을 제출하였으나, 해당 영상만으로는 제품의 모델이나 사이즈, 제품 수령인을 확인할 수 없다. 피신청인은 신청인 또는 제3자가 제품을 수령하여 개봉한 뒤 고의로 제품을 바꾸었을 가능성이 있다고 주장하는 바, 이는 제품이 오배송되었을 가능성보다 현저히 낮을 것으로 보이며, 이러한 주장을 인정할 근거가 없다.

오히려 신청인에게 배송된 제품의 박스에 '남성화'라고 기재되어 있고 주문번호도 신청인의 주문번호와 다르게 기재되어 있는 것으로 보아 피신청인의 물품 주문, 배송 과정에서 착오가 있었던 사실은 분명해 보이므로 오배송이었을 가능성이 큰 것으로 보인다. 그렇다면 이는 신청인의 주문과 다른 내용의 계약 이행이 있었던 것으로 볼 가능성이 크다.

따라서 신청인과 피신청인의 이 사건 계약이 신청인의 청약철회 의사에 의해 적법하게 해제되었으므로 피신청인은 물품 대금 전액인 190,190원을 신청인에게 환급해야 한다.

결론

피신청인은 이 사건 조정성립통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 190,190원을 환급한다. ▲