주식투자정보 제공서비스 계약 청약철회

한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회

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

사건의 개요

2022. 1. 3. 신청인(소비자)은 피신청인(사업자)으로부터 주식투자정보 제공서비스의 가입을 권유받았다. 2022. 1. 4. 신청인은 피신청인과 주식투자정보 제공서비스 계약을 체결하기로 하면서 이용대금은 계약기간 1년간 3,600,000원으로 하기로 약정하고, 우선 1개월 이용금액으로 300,000원을 이체하였으나 피신청인이 전자문서로 송부한 계약서에는 서명하지 아니하였다(이하 "이 사건 계약"). 이후 피신청인은 하락장을 이유로 신청인에게 제공한다는 종목 정보를 제공하지 아니하였고, 2022. 1. 7. 신청인은 피신청인에게 이 사건 계약의 해지 및 환급을 요청하였으며, 같은 달 11.에는 같은 내용의 내용증명을 피신청인에게 발송하였으나 피신청인은 환급에 응하지 아니하였다. 이에 신청인은 2022. 1. 18. 본 위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

소비자 주장

신청인은 2022. 1. 4. 피신청인이 제공하기로 한 주식투자 정보제공 서비스에 대해 1개월 이용금액인 300,000원을 우선 지급하였으나, 그 후 피신청인은 투자 종목 제공서비스를 제공하지 않았으며, 피신청인이 주식정보서비스 가입을 유인하면서 2022. 1. 3. 정보를 제공한 종목은 10%의 손실이 나고, 관리도 제대로 되지 않음을 이유로 2022. 1. 7. 이 사건 계약을 해지하고 피신청인에게 이용금액 환급을 요청하였다. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 '전자상거래법')에 의하여 이

사건 계약 내용에 관한 서면을 받은 날로부터 7일 이내에 청약철회 하였으므로, 1개월 이용금액으로 지급한 300,000원의 전액 환불을 원한다.

사업자 주장

신청인은 2022. 1. 4. 계약을 체결하고 같은 달 10. 계약의 해지를 요청하여 총 7일을 이용하였다. 신청인은 1년 이용 계약에 따라 기간 할인 적용을 받았는데 1개월 정상이용금액은 980,000원이므로, 정상이용금액 기준으로 주식투자정보 제공 서비스를 이용한 기간에 해당하는 이용요금을 공제한 나머지가 환급되어야 하고, 이 경우 환급금은 41,800원이다.

사업자의 환급의무 판단

이 사건 계약은 전기통신의 방법으로 용역의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역을 판매한 경우에 해당하므로 전자상거래법 제2조 제2호에 정한 '통신판매'에 해당하고, 전자상거래법 제17조 제1항 제1호에 의하면 소비자는 계약내용에 관한 서면을 받은 날로부터 7일 이내에 청약철회를 할 수 있다. 그렇다면 이 사건의 경우, 신청인은 이 사건 계약서를 받은 날(2022. 1. 4.)로부터 7일 이내인 2022. 1. 7. 피신청인에게 청약철회를 요청하였으므로, 이 사건 계약은 적법하게 청약철회 되었다.

환금액과 관련하여 피신청인은 신청인이 7일간 서비스를 이용한 것에 대한 대금의 공제를 주장하고 있고, 신청인은 이 사건 계약 체결 후 피신청인이 하락장을 이유로 정보를 제공하지 않다고 주장하고 있으므로, 이에 대하여 피신청인은 신청인에게 주식투자 정보를 제공하였다는 점에 대하여 증명하여야 할 것인데 그에 대한 입증이 없다. 한편, 신청인이 2022. 1. 3. 제공받았다고 하는 주식투자 정보는 피신청인이 신청인의 서비스 가입을 유도하기 위하여 청약의 유인 단계에서 제공한 것으로서 신청인에 대한 환급금을 산정하는 데 있어서 해당 정보가 제공된 사실은 고려할 대상이 되지 아니한다. 따라서 피신청인은 신청인이 지급한 이용대금 전액을 환급하여야 한다.

결론

이 사건 계약은 적법하게 청약철회 되었으므로, 피신청인은 전자상거래법 제18조 제2항 제2호에 정한 바에 따라 신청인이 청약철회를 한 날로부터 3 영업일 이내에 신청인으로부터 지급받은 대금 전액인 300,000원을 환급하여야 한다.